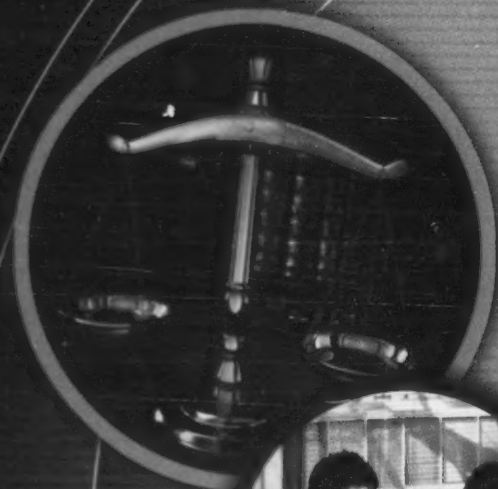



OFFICE DES PROFESSIONS
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2010 - 2011



Québec 

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2010 - 2011

Ce rapport annuel de gestion a été rédigé et produit
par l'Office des professions du Québec.

800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3
Téléphone : 418 643-6912, sans frais : 1 800 643-6912
Télécopieur : 418 643-0973
Courriel : courrier@opq.gouv.qc.ca

Le lecteur peut également consulter ce rapport
sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante :
www.opq.gouv.qc.ca/publications

Dépôt légal – 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN Version imprimée : 978-2-550-62198-0
ISBN Version électronique : 978-2-550-62199-7

ISSN Version imprimée : 0702-0791
ISSN Version électronique : 1927-0429

© Gouvernement du Québec, 2011

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion du présent document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable de l'Office des professions du Québec. Cependant, la reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire du Québec et à condition d'en indiquer la source.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office des professions du Québec, pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Justice et ministre responsable
de l'application des lois professionnelles,
Jean-Marc Fournier

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice et ministre responsable
de l'application des lois professionnelles
Ministère de la Justice du Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

En votre qualité de ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles, je vous sou mets le rapport annuel de gestion de l'Office des professions du Québec, lequel inclut le rapport des activités du Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles.

Préparé conformément à l'article 16.1 du *Code des professions*, ce rapport couvre l'exercice terminé le 31 mars 2011.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

Le président,
Jean Paul Dutrisac

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du président	7
Message du président	9
 OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC	 13
Mission	13
Vision	14
Partenaires	15
Organisation administrative	16
 REPRÉSENTANTS DU PUBLIC AU SEIN DES ORDRES PROFESSIONNELS	 19
Comité de sélection des personnes aptes à être nommées juges	20

QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS	22
 PLAN STRATÉGIQUE	 25
Contexte	25
Enjeux	25
Objectifs stratégiques	26
Bilan des réalisations en 2010-2011 et des objectifs en cours de réalisation	27

GESTION DES RESSOURCES	48
Ressources humaines	48
Ressources financières	52
Ressources informationnelles	52
 EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	54
Développement durable	54
Éthique et déontologie	56
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	56
Protection des renseignements personnels	56
Demande d'accès à l'information	56
Résultats en matière d'allègement réglementaire et administratif	57
Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec	57

ANNEXES

ANNEXE I	59
Liste des ordres professionnels	
 ANNEXE II	60
États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2011	
 ANNEXE III	71
Déclaration des services aux citoyens	
 ANNEXE IV	75
Bilan des activités du système professionnel	
 ANNEXE V	79
Tableau des règlements	
 ANNEXE VI	81
Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office	
 ANNEXE VII	85
Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles Rapport annuel d'activités 2010-2011	

Déclaration du président

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données comprises dans le rapport et des contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2010-2011 de l'Office des professions :

- décrit fidèlement la mission, les mandats et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présente les objectifs, les indicateurs et les résultats obtenus;
- énonce des données exactes et fiables.

De plus, conformément à l'article 16.1 du *Code des professions*, le rapport annuel des activités du Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles, présenté à l'Office des professions, est inclus dans le présent rapport. Il est reproduit à l'annexe VII.

Je déclare que les données contenues dans le rapport annuel de gestion de l'Office ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation au 31 mars 2011.



Jean Paul Dutrisac

Québec, septembre 2011

MESSAGE DU PRÉSIDENT



Jean Paul Dutrisac
Président

Message du président

Pour une quatrième année, je présente avec fierté le rapport annuel de gestion de l'Office des professions du Québec. La préparation d'un tel rapport est un exercice certes exigeant, mais qui présente l'avantage de servir de révélateur des progrès accomplis dans nombre de projets, et de mesurer l'intensité des activités qui ont mobilisé les ressources de notre organisation tout au long de l'année.

C'est véritablement au cours de l'exercice 2010-2011 que le Plan stratégique de l'Office des professions pour la période 2009-2012 a pris son envol. Des travaux ont été ainsi entrepris à l'égard de plusieurs sujets prioritaires pour la protection du public et pour l'ensemble des intervenants du système professionnel. Je veux souligner à cet égard la formation d'importants groupes de travail, sous l'égide de l'Office, auxquels se sont associés les ordres professionnels et le Conseil interprofessionnel du Québec. Ces travaux portent notamment sur la mise à jour des pratiques actuellement en vigueur quant au traitement des textes réglementaires qui émanent des ordres professionnels, quant aux garanties de la responsabilité professionnelle et à l'indemnisation, ainsi qu'en ce qui concerne la discipline professionnelle. D'autres travaux, déterminants pour l'avenir, ont pour objet la mise en place de nouvelles règles de pratique destinées aux conseils de discipline ainsi que la révision du rôle de surveillance de l'Office en fonction d'une conception modernisée de la protection du public.

L'importance accordée à la mise en place de ces groupes de travail témoigne de la préoccupation constante de l'Office de s'assurer du fonctionnement efficace du système professionnel et de veiller à ce que les ordres détiennent et utilisent les meilleurs moyens pour accomplir leur mission de protection du public.

L'amélioration des outils d'information mis à la disposition du public a été aussi au cœur des préoccupations de l'Office en 2010-2011. Responsable de renseigner le grand public sur le système professionnel, l'Office a procédé à la reconfiguration de son site Web et à la révision du contenu de l'information relative aux différentes facettes du système professionnel, plus particulièrement des mécanismes de protection du public.

L'emphase a également été mise sur les travaux réalisés en vue de l'entrée en vigueur la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines* (projet de loi n° 21), sur les activités découlant de la négociation et de la mise en œuvre des ententes et des accords favorisant la mobilité des professionnels québécois et étrangers, ainsi que sur les travaux relatifs à trois grands dossiers interordres.

Rappelons que la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, adoptée en juin 2009, a permis de mettre à jour le champ d'exercice des professionnels œuvrant dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, et d'assurer l'encadrement de la psychothérapie par le système professionnel. Afin de soutenir la mise en œuvre harmonieuse de cette loi, un ensemble de travaux ont été entrepris. Au cours de l'année, la Table d'analyse de la situation des techniciens œuvrant en santé mentale et en relations humaines a parachevé ses travaux, et les coprésidents ont remis leur rapport. Mentionnons également que les travaux visant l'élaboration, de concert avec les ordres professionnels concernés, d'un guide explicatif des différentes dispositions de la loi ont progressé de façon significative.

Par ailleurs, les orientations gouvernementales en matière de mobilité des professionnels québécois et étrangers ont continué d'interpeller et de mobiliser tous les acteurs du système professionnel. En 2010-2011, l'accent a été mis sur la réglementation pertinente à la mise en œuvre des ententes et des accords nationaux et internationaux. À titre d'exemple, au 31 mars 2011, trente-cinq des quarante ordres professionnels visés par le nouveau chapitre 7 de l'Accord de commerce intérieur (ACI), relatif à la mobilité de la main-d'œuvre canadienne, ont adopté un règlement autorisant la délivrance de permis d'exercice professionnel de type « permis sur permis ». Je profite de l'occasion pour souligner l'engagement constant des ordres professionnels à l'égard de la réalisation de cet important objectif.

L'Office est demeuré très actif dans la promotion et la mise en œuvre effective de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles, notamment en accompagnant les ordres concernés dans leurs activités de négociation et de signature d'arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM) avec leurs homologues français, et dans la mise en place des outils réglementaires destinés à donner suite à ces arrangements. Au 31 mars 2011, 20 ARM avaient été négociés et conclus sur une possibilité de 33 professions régies par le *Code des professions*.

Toujours dans le cadre de la mobilité des professionnels québécois et étrangers, l'Office a initié plusieurs activités visant la concertation avec ses partenaires gouvernementaux, tout particulièrement au regard des objectifs de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance des qualifications professionnelles, de même que dans le dossier de la négociation du futur Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne. Àuprès de ses partenaires, l'Office assure un rôle conseil en matière de professions réglementées et, selon les circonstances, il ne manque pas l'occasion de faire valoir la mission de protection du public qui incombe au système professionnel.

Enfin, parmi les orientations stratégiques prioritaires en 2010-2011, les travaux visant à favoriser la collaboration entre les ordres professionnels dans la recherche de solutions aux problèmes communs ont mobilisé plusieurs ressources de l'Office. À cet égard, je ne saurais passer sous silence le travail accompli au cours de l'année, de concert avec les acteurs du système professionnel, relativement à trois grands dossiers interordres touchant les domaines suivants : sciences appliquées et technologies, soins et services buccodentaires, soins et services oculovisuels. Des résultats tangibles dans le dossier des sciences appliquées et des technologies sont anticipés prochainement et devraient se traduire, d'une part, par des propositions de modifications législatives visant l'actualisation du champ d'exercice des professionnels concernés et la réserve de certaines activités à haut risque de préjudice, et d'autre part, par des propositions réglementaires visant l'autorisation d'actes sous supervision.

Par ailleurs, il faut signaler comme un fait marquant de l'année l'entrée en fonction, en août 2010, du Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles. En effet, la *Loi instituant le poste de commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles* (projet de loi n° 53), adoptée en décembre 2009, a créé un poste de commissaire indépendant, mais agissant au sein de l'Office des professions du Québec. Le commissaire est chargé de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne contre un ordre professionnel qui concerne les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles en vue de la délivrance d'un permis. Il est aussi appelé à vérifier le fonctionnement de ces mécanismes.

Il m'importe aussi de souligner la création, en décembre 2010, de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Après avoir rejoint le système professionnel il y a dix ans, les quelque 3 200 psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec ont pu concrétiser leur désir d'assumer

entièrement l'autogestion de leur profession en se voyant autoriser la constitution d'un ordre spécifique. En émergence depuis le milieu des années cinquante, la profession de psychoéducateur a su se faire connaître dans différents milieux d'intervention et s'intégrer pleinement aux équipes multidisciplinaires du domaine de la santé mentale et des relations humaines. Avec l'avènement de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, le système professionnel compte dorénavant 46 ordres.

Nous retiendrons de l'année 2010-2011 les travaux d'importance menés dans plusieurs dossiers stratégiques qui visent la mise en œuvre de certaines lois ou l'élaboration de nouvelles propositions législatives. Ces travaux ont nécessité de multiples analyses, de nombreuses études et la contribution de plusieurs intervenants. L'Office a pu compter aussi sur l'éclairage fourni par divers experts reconnus dans leur domaine, qui ont accepté de collaborer à ses travaux. Je veux ici les remercier pour le temps qu'ils y ont consacré ainsi que pour le savoir qu'ils ont su partager. Les objectifs que nous nous étions fixés au début de ces travaux étaient somme toute ambitieux, mais les résultats déjà constatés laissent croire que les réalisations seront au rendez-vous prochainement.

La réflexion amorcée par l'Office sur des sujets étroitement liés à la protection du public est aussi un élément fort de notre bilan. Les attentes du public à l'égard du système professionnel évoluent tout autant que les pratiques professionnelles elles-mêmes. Généralement mieux informé et plus conscient de ses droits, le citoyen est plus exigeant par rapport au service professionnel qu'il reçoit et, dans certains cas, il manifeste ouvertement son insatisfaction quand ses attentes sont déçues. Il cherchera alors à faire valoir ses droits en usant des recours que le système professionnel met à sa disposition. L'Office est sensible aux attentes du public et attentif aux observations que lui adressent de temps à autre les citoyens et aux préoccupations qu'ils lui expriment. C'est pourquoi il a voulu jeter un regard plus perçant sur certaines pratiques

ayant cours au sein du système professionnel en général et du système disciplinaire en particulier. Bien qu'il soit prématuré de tirer les conclusions de cette réflexion, je suis convaincu que le public ne pourra qu'en sortir gagnant.

Je voudrais enfin profiter de l'occasion pour souligner la contribution remarquable de tous les membres du personnel de l'Office qui, chacun à leur manière, ont rendu possibles les résultats qui vous sont présentés dans ce rapport. J'ai pu bénéficier d'une collaboration dévouée et éclairée, tant de la part des membres de l'Office que du personnel de la permanence, du Conseil interprofessionnel du Québec et des 46 ordres professionnels. Cet esprit de collaboration est nourri par un engagement commun d'accomplir avec efficacité la mission qui nous incombe d'assurer la protection du public. L'Office ne ménagera aucun effort pour que cet esprit continue de prévaloir.

Jean Paul Dutrisac

L'OFFICE DES PROFESSIONS
DU QUÉBEC



entièrement l'autogestion de leur profession en se voyant autoriser la constitution d'un ordre spécifique. En émergence depuis le milieu des années cinquante, la profession de psychoéducateur a su se faire connaître dans différents milieux d'intervention et s'intégrer pleinement aux équipes multidisciplinaires du domaine de la santé mentale et des relations humaines. Avec l'avènement de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, le système professionnel compte dorénavant 46 ordres.

Nous retiendrons de l'année 2010-2011 les travaux d'importance menés dans plusieurs dossiers stratégiques qui visent la mise en œuvre de certaines lois ou l'élaboration de nouvelles propositions législatives. Ces travaux ont nécessité de multiples analyses, de nombreuses études et la contribution de plusieurs intervenants. L'Office a pu compter aussi sur l'éclairage fourni par divers experts reconnus dans leur domaine, qui ont accepté de collaborer à ses travaux. Je veux ici les remercier pour le temps qu'ils y ont consacré ainsi que pour le savoir qu'ils ont su partager. Les objectifs que nous nous étions fixés au début de ces travaux étaient somme toute ambitieux, mais les résultats déjà constatés laissent croire que les réalisations seront au rendez-vous prochainement.

La réflexion amorcée par l'Office sur des sujets étroitement liés à la protection du public est aussi un élément fort de notre bilan. Les attentes du public à l'égard du système professionnel évoluent tout autant que les pratiques professionnelles elles-mêmes. Généralement mieux informé et plus conscient de ses droits, le citoyen est plus exigeant par rapport au service professionnel qu'il reçoit et, dans certains cas, il manifeste ouvertement son insatisfaction quand ses attentes sont déçues. Il cherchera alors à faire valoir ses droits en usant des recours que le système professionnel met à sa disposition. L'Office est sensible aux attentes du public et attentif aux observations que lui adressent de temps à autre les citoyens et aux préoccupations qu'ils lui expriment. C'est pourquoi il a voulu jeter un regard plus perçant sur certaines pratiques

ayant cours au sein du système professionnel en général et du système disciplinaire en particulier. Bien qu'il soit prématuré de tirer les conclusions de cette réflexion, je suis convaincu que le public ne pourra qu'en sortir gagnant.

Je voudrais enfin profiter de l'occasion pour souligner la contribution remarquable de tous les membres du personnel de l'Office qui, chacun à leur manière, ont rendu possibles les résultats qui vous sont présentés dans ce rapport. J'ai pu bénéficier d'une collaboration dévouée et éclairée, tant de la part des membres de l'Office que du personnel de la permanence, du Conseil interprofessionnel du Québec et des 46 ordres professionnels. Cet esprit de collaboration est nourri par un engagement commun d'accomplir avec efficacité la mission qui nous incombe d'assurer la protection du public. L'Office ne ménagera aucun effort pour que cet esprit continue de prévaloir.

Jean Paul Dutrisac

L'OFFICE DES PROFESSIONS
DU QUÉBEC



L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

L'Office des professions du Québec est un organisme autonome et extrabudgétaire qui relève du ministre de la Justice, lequel est, par décret, ministre responsable de l'application des lois professionnelles. L'Office est composé de cinq membres et tire son existence du *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26) qui en définit le mandat (article 12).

Les membres sont assujettis à un code d'éthique et de déontologie (annexe VI). Ils tiennent, sur une base mensuelle, des réunions portant principalement sur l'examen et l'approbation de règlements adoptés par les ordres professionnels ou la recommandation au gouvernement de certains d'entre eux. L'examen et la formulation d'avis au gouvernement font également partie de leurs responsabilités, de même que la nomination d'administratrices et d'administrateurs aux conseils d'administration des ordres, à titre de personnes représentant le public, en plus de la planification et du suivi des activités de l'organisme.

Pour l'exercice 2010-2011, les membres sont :

- M. Jean Paul Dutrisac, président
- M^{me} Christiane Gagnon, vice-présidente
- M^{me} Hélène Bronsard, membre
- M^{me} Louise Potvin, membre
- M. James Archibald, membre

Sa mission

L'Office des professions a pour fonction de veiller à ce que chaque ordre professionnel assure la protection du public.

À cette fin, l'Office :

- vérifie le fonctionnement des divers mécanismes de protection du public mis en place au sein de chaque ordre et veille à leur application efficace;
- s'assure que les ordres détiennent et utilisent les moyens nécessaires à l'exécution de leur mandat de protection du public, dont notamment les mesures réglementaires prévues par la loi;
- voit à ce que le public soit informé adéquatement de ses droits et des recours qui sont mis à sa disposition par les ordres conformément à la loi;
- veille à l'adaptation périodique de l'encadrement juridique du système professionnel et conseille le gouvernement sur les orientations permettant son amélioration continue;
- nomme les administrateurs qui représentent le public au sein des conseils d'administration de chacun des ordres.

Plus particulièrement, pour réaliser sa mission, l'Office exerce les responsabilités suivantes :

- conseille le gouvernement, à sa demande ou de sa propre initiative, dans différents domaines touchant le système professionnel, entre autres, sur l'opportunité de constituer un ordre professionnel ou sur la gestion et le développement de ce système;
- suggère des modifications aux lois et aux règlements des ordres professionnels lorsqu'il le juge opportun;
- favorise la concertation entre les ordres en vue de trouver des solutions aux problèmes liés, notamment, au contexte socioéconomique dans lequel les professions s'exercent ainsi qu'à la connexité et au chevauchement des activités de leurs membres;

- participe activement à différents forums de concertation avec ses partenaires gouvernementaux, avec les milieux de l'enseignement et ceux de la santé, sur des sujets d'intérêt commun et veille au respect des garanties offertes par le système professionnel;
- dresse un portrait des activités du système professionnel, notamment en effectuant une lecture analytique des rapports annuels des ordres dont le contenu présente un ensemble de données sur les ressources humaines et financières consacrées par chaque ordre à sa mission de protection du public;
- effectue des analyses et des recherches en lien avec ses interventions et en vue de conseiller les autorités de l'Office et du gouvernement dans la prise de décision;
- veille à ce que chaque conseil d'administration des ordres adopte tout règlement obligatoire en vertu du *Code des professions* ou de la loi constituant l'ordre professionnel. À cet égard, l'Office :
 - accompagne les ordres qui en font la demande dans la préparation de leurs règlements;
 - examine les règlements adoptés par un ordre professionnel afin d'en assurer la légalité et la cohérence réglementaire;
 - soumet au gouvernement, avec ses recommandations, les règlements que celui-ci peut approuver;
 - approuve lui-même certains règlements;
 - recommande au gouvernement l'adoption, par voie supplétive, de règlements obligatoires que les ordres feraient défaut d'adopter;
 - détient lui-même le pouvoir de déterminer par règlement, notamment les normes relatives à la production et au contenu du rapport annuel d'un ordre, des règles de pratique applicables à la conduite des plaintes soumises aux conseils de discipline des ordres, les normes de délivrance et de détention des permis de radiologie, les listes de médi-

caments que des professionnels peuvent prescrire, de même que les conditions et modalités de vente des médicaments par les professionnels autorisés.

- renseigne le public sur le système professionnel, notamment sur les mesures prises pour sa protection et les recours disponibles. À cette fin, l'Office met à la disposition des intéressés son site Web (www.opq.gouv.qc.ca) ainsi qu'un service de renseignements, diffuse divers documents, prend part à des congrès et à des activités publiques des ordres, entretient des contacts avec la presse et les médias électroniques.

Sa vision

L'Office, instance d'encadrement des ordres professionnels, intervient tout en cultivant avec eux une relation de partenariat à l'égard du développement du système professionnel. Il fonde ses interventions sur :

- la rigueur dans son processus d'analyse et d'étude dans le cadre de ses responsabilités de conseil et de recommandation;
- l'impartialité, l'objectivité, la cohérence et la collaboration dans sa recherche de solutions aux questions d'application des mécanismes de protection du public;
- la reconnaissance de l'importance et de la valeur du système et des ordres professionnels pour la protection du public québécois.

De plus, l'Office veut promouvoir et partager une vision du système professionnel selon laquelle :

- le système professionnel québécois mérite la confiance du public par la transparence et la cohérence de ses actions;
- les ordres professionnels s'acquittent de leurs devoirs de protection du public, tels qu'ils sont prescrits par le *Code des professions*, avec rigueur, équité et célérité;

- par leur dynamisme, les ordres professionnels contribuent à l'excellence dans l'exercice de leurs professions;
- le système professionnel évolue en fonction des enjeux et des facteurs socioéconomiques influençant les pratiques professionnelles;
- les actions du système professionnel s'intègrent harmonieusement à l'ensemble des interventions de l'État québécois.

Ses partenaires

Intervenants du système professionnel

L'Office entretient, au premier chef, des liens étroits avec les 46 ordres professionnels¹. Des rencontres régulières portent notamment sur la préparation ou l'application de la réglementation, sur des préoccupations propres à un groupe de professionnels ou sur des problématiques particulières communes à plusieurs ordres ou partenaires. À titre d'exemple, mentionnons la concertation entre les ordres au sujet de l'application d'une loi ou d'un règlement, la modernisation des champs d'exercice dans divers secteurs d'activité professionnels ou encore la réserve de certaines activités à des professionnels, en exclusivité ou en partage avec des classes de personnes autres que ceux-ci.

Des échanges réguliers et fructueux avec le Conseil interprofessionnel du Québec permettent d'aborder les grands enjeux du système professionnel, tels la mobilité de la main-d'œuvre et l'accès aux professions réglementées.

Partenaires gouvernementaux et institutionnels

L'Office agit en lien étroit avec le gouvernement à l'égard de l'adaptation du système professionnel. À cette fin, il propose des projets de loi, formule des commentaires sur des sujets touchant, entre autres, les garanties de compétence, d'intégrité et de responsabilité professionnelle, et donne des avis au ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Ces avis peuvent être consultés sur le site Web de l'Office (www.opq.gouv.qc.ca).

Par ailleurs, certains ministères et organismes publics sont concernés par le système professionnel et mènent des actions en partenariat avec l'Office. Il s'agit principalement des ministères de la Justice, de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de la Santé et des Services sociaux, de l'Immigration et des Communautés culturelles, des Relations internationales, du Travail, du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et du Conseil exécutif. À titre d'exemple de partenariat, mentionnons le Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre, l'Équipe de coordination de la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre, la Table de concertation réunissant les représentants de l'Office des professions, du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et le Pôle de coordination pour l'accès à la formation prescrite par les ordres professionnels ainsi qu'aux stages. Sous la responsabilité du président de l'Office, en concertation avec les sous-ministres adjoints responsables respectivement du Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue et du Secteur de l'enseignement supérieur au MELS, le Pôle réunit les représentants du MICC, du MSSS, du Conseil interprofessionnel du Québec, de la Fédération des cégeps ainsi que de la CREPUQ.

1. Une liste des 46 ordres professionnels est présentée à l'annexe I.

À ces partenaires s'ajoutent la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) et la Fédération des cégeps, lorsqu'il est question des formations donnant accès au permis d'exercice d'une profession délivré par un ordre professionnel et des formations qualifiantes. Finalement, mentionnons que l'Office a été invité à participer aux travaux d'une table de concertation qui regroupe les acteurs majeurs de l'administration publique québécoise concernés par la protection du public. Ce forum réunit, outre le président de l'Office des professions, ceux de l'Office de la protection du consommateur, de l'Autorité des marchés financiers, de la Régie du logement et de la Régie du bâtiment.

Public

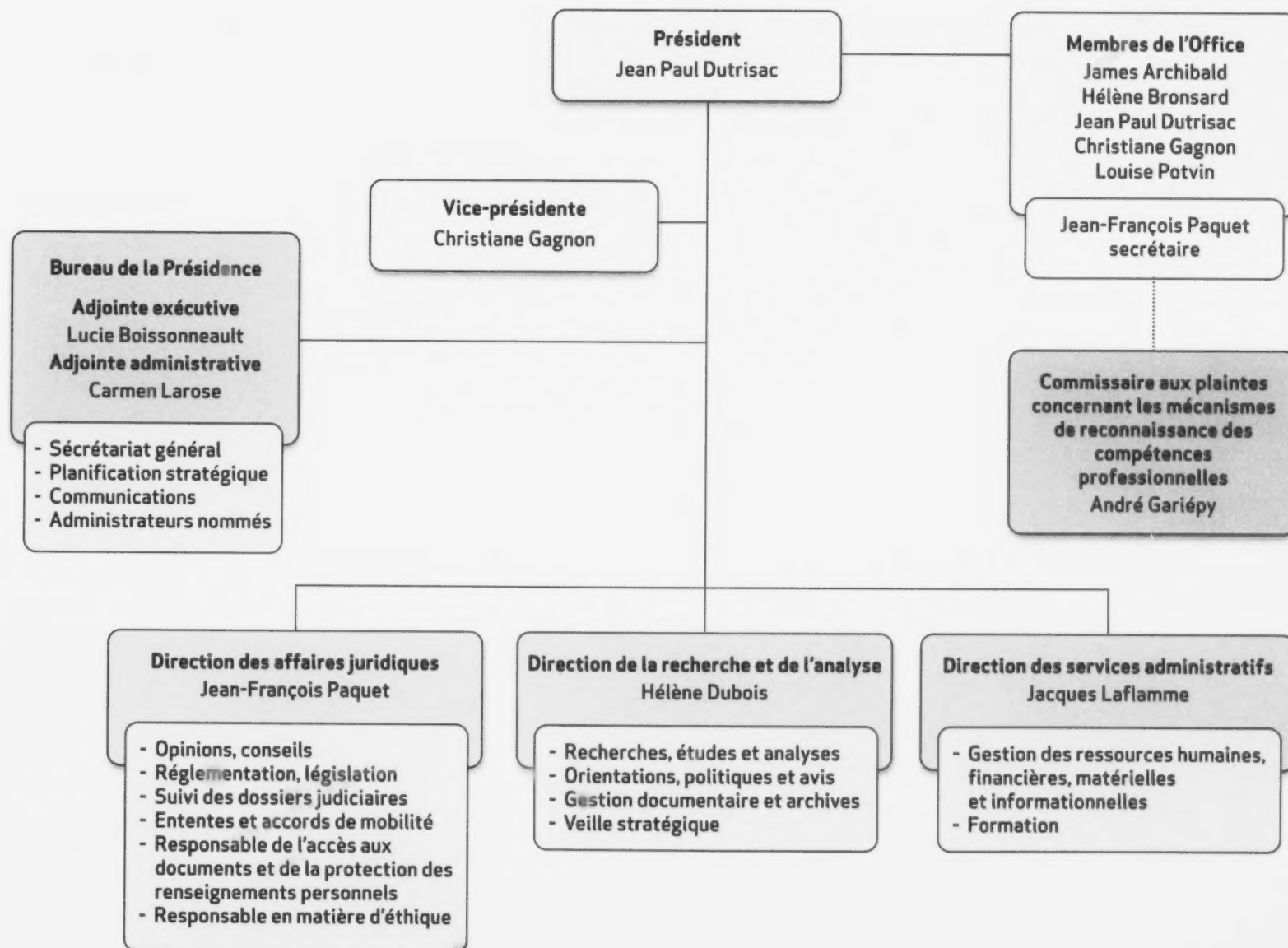
À l'égard du public, l'Office a la responsabilité de le renseigner sur le système professionnel, de lui assurer des voies d'expression et d'accueillir ses commentaires et ses demandes d'intervention. De concert avec ses partenaires, l'Office cherche ainsi à développer la confiance du public envers le système professionnel.

Son organisation administrative

L'Office tire son existence du *Code des professions*. Organisme autonome et extrabudgétaire, il assure la bonne gestion de ses ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Les états financiers de l'Office pour l'exercice 2010-2011 sont reproduits à l'annexe II. Il est à noter que, par souci de protection de l'indépendance des présidents, des présidents suppléants et du président substitut des conseils de discipline des ordres professionnels, l'Office assume les honoraires et les indemnités pour les frais de déplacement de ceux-ci. Également, l'Office assume, à même son cadre financier, les indemnités pour les frais de déplacement et verse une allocation de présence aux administratrices et administrateurs qu'il nomme à titre de représentants du public au sein des 46 ordres professionnels.

Les membres de l'Office peuvent compter sur le personnel de la permanence, dont le siège est situé sur le territoire de la ville de Québec. Selon leurs responsabilités respectives, le Bureau de la présidence, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la recherche et de l'analyse et la Direction des services administratifs assurent la réalisation des différents mandats confiés à l'Office.

Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 16.9 du *Code des professions*, est institué au sein de l'Office le poste de Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles. Le rapport annuel de ses activités est présenté à l'annexe VII.



REPRÉSENTANTS DU PUBLIC
AU SEIN DES ORDRES PROFESSIONNELS



REPRÉSENTANTS DU PUBLIC AU SEIN DES ORDRES PROFESSIONNELS

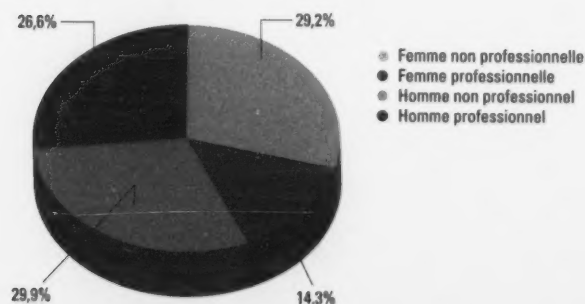
Le *Code des professions* prévoit qu'au sein du système professionnel, autogéré par ses membres, le public doit être représenté. Ainsi, chaque conseil d'administration d'ordre professionnel compte deux, trois ou quatre administratrices ou administrateurs nommés par l'Office des professions, selon que le conseil d'administration de l'ordre compte huit ou neuf membres élus, de dix à douze membres, ou treize membres et plus. Aussi, au moins un des membres du comité de révision en matière disciplinaire au sein des ordres est choisi parmi les administrateurs nommés par l'Office ou parmi les personnes de la banque de candidats que peut constituer l'Office à cette fin.

En 2010-2011, 154 administrateurs et administratrices nommés par l'Office siégeaient aux conseils d'administration des 46 ordres professionnels. Au cours de l'exercice, 43 personnes ont été nommées et 30 ont vu leur mandat renouvelé. Élément commun à tous les administrateurs nommés par l'Office, ils ne sont pas membres de l'ordre où ils siègent et 59,1 % d'entre eux ne sont membres d'aucun ordre professionnel. Ils sont ainsi en mesure de refléter le point de vue du public.

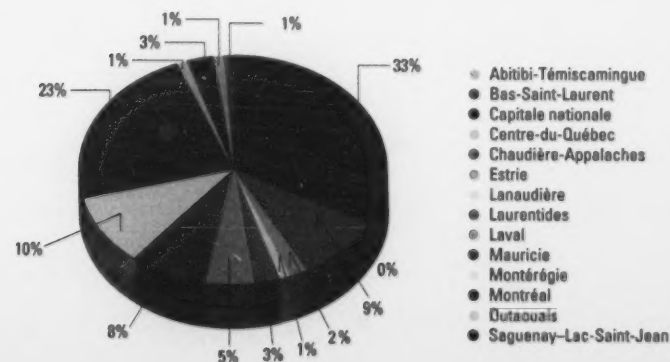
La liste des administratrices et administrateurs nommés peut être consultée sur le site Web de l'Office (www.opq.gouv.qc.ca), ainsi que les informations pertinentes à la banque de candidats que maintient l'Office à cette fin.

Les graphiques suivants illustrent la représentativité des femmes et des hommes siégeant aux conseils d'administration des ordres ainsi que leur lieu de résidence réparti selon les régions.

Répartition des administrateurs en poste selon le sexe
Professionnels et non professionnels



Répartition des administrateurs en poste selon les régions



Comité de sélection des personnes aptes à être nommées juges

Le 15 février 2011, le ministre de la Justice du Québec, M. Jean-Marc Fournier, rendait publique une procédure intérimaire concernant le processus de sélection et de nomination des juges. Les mesures proposées visaient notamment à revoir la façon de choisir les représentants du public qui siègent aux comités de sélection des personnes aptes à être nommées juges de la Cour du Québec ou des cours municipales de Laval, de Montréal ou de Québec.

L'Office s'est vu ainsi confier le mandat de proposer au ministre de la Justice des personnes représentant le public qui seront appelées à siéger aux comités de sélection constitués par le ministre conformément au *Règlement sur la procédure de sélection des personnes aptes à être nommées juges* (R.R.Q., 1981, chapitre T-6, r.5). La procédure prévoit que l'Office doit favoriser la parité hommes/femmes, la représentation des communautés culturelles et, dans la mesure du possible, la représentativité territoriale de la population visée par le poste de juge qui est à pourvoir dans l'un ou l'autre des districts judiciaires du Québec. Il faut par ailleurs noter que l'article 10 du *Règlement sur la procédure de sélection des personnes aptes à être nommées juges* prévoit que la personne qui représente le public au sein du comité de sélection constitué par le ministre ne doit être ni juge ni avocat.

Entre le 15 février et le 31 mars 2011, l'Office a proposé les noms de douze personnes pouvant agir à ce titre, dont six substituts, pour les comités de sélection dans les districts de Valleyfield, de Montréal, de la Côte-Nord, de Joliette et de Québec.

QUALITÉ DES SERVICES
AUX CITOYENS



QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

Par sa Déclaration de services aux citoyens (annexe III), l'Office des professions du Québec s'engage à renseigner ceux-ci sur tout aspect touchant le système professionnel et à les orienter dans les démarches à entreprendre ou les recours à exercer pour obtenir les réponses à leurs questions. Il assure également aux citoyens des voies d'expression et accueille leurs commentaires et leurs demandes d'intervention.

Le *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26) prévoit certains recours pour le public en matière professionnelle et désigne spécifiquement des entités pour traiter ces recours au sein des ordres eux-mêmes. Précisons que l'Office n'apparaît pas dans la chaîne des recours formels prévus au Code et n'a donc pas autorité pour infléchir ou renverser les décisions des instances auxquelles la loi a attribué compétence pour enquêter ou juger.

Ainsi, le public peut s'adresser au syndic, au comité de révision et au conseil de discipline en place au sein de chaque ordre professionnel. Pour faire appel d'une décision du conseil de discipline, le citoyen, tout comme le professionnel, peut recourir en dernier ressort au Tribunal des professions, composé de juges de la Cour du Québec. La décision est alors définitive.

Il arrive toutefois que des personnes s'adressent à l'Office pour faire part de leurs commentaires ou pour exprimer leur insatisfaction et alors demander une intervention à propos des recours qu'ils ont exercés ou à l'égard d'une décision rendue. L'Office reçoit et traite ces demandes d'intervention dans les limites de son mandat en cette matière.

Ainsi, l'Office veille principalement à fournir à ces personnes les renseignements nécessaires à une bonne compréhension de leur situation et à canaliser leurs actions vers les mécanismes du système professionnel. Il veille également à favoriser une communication utile entre le citoyen et l'ordre concerné. L'Office n'intervient donc pas quant au fond, mais joue plutôt un rôle de facilitateur, dans l'esprit de permettre aux personnes qui s'adressent à lui d'exercer leurs recours auprès des instances compétentes.

Dans les cas où une intervention de l'Office est indiquée, celle-ci consiste généralement à communiquer avec l'ordre pour le sensibiliser au besoin d'information d'un citoyen, notamment dans le cas où un syndic décide de ne pas porter une plainte devant le conseil de discipline ou pour rappeler les délais prévus au *Code des professions*² relativement au traitement d'une demande d'enquête. L'Office informe alors le citoyen de son intervention en l'invitant à lui signaler la persistance des difficultés éprouvées ou à l'informer de la conclusion de ses démarches.

D'une manière plus générale, l'Office peut adresser à l'ordre des commentaires ou des suggestions sur ses façons de faire en vue d'améliorer les services qu'il offre aux citoyens et lui proposer la conduite à tenir ou les mesures à prendre pour assurer de manière optimale la protection du public et l'efficacité des mécanismes prévus à cet effet.

2. Il s'agit des articles 123, 123.1, 123.4 et 123.5 du *Code des professions* (L.R.Q., C-26).

Le tableau suivant fournit quelques données indicatives sur les demandes d'intervention reçues à l'Office. Notons toutefois que ces données ne constituent pas un portrait de l'application des mécanismes de protection du public au sein du système professionnel et ne permettent pas d'établir des comparaisons de performance entre les ordres.

2010-2011	
Nombre de demandes d'intervention reçues :	50
Nature des demandes :	
BUREAU DU SYNDIC	
Défaut de respecter les délais prescrits et durée de l'enquête	30 %
Contestation de la décision	20 %
Absence de motivation ou faiblesse des motivations de la décision	10 %
COMITÉ DE RÉVISION	
Défaut de respecter les délais prescrits	Aucune
Contestation de l'avis du comité	18 %
Absence de motivation de l'avis du comité	2 %
CONSEIL DE DISCIPLINE	
Multiplication des procédures et des délais	Aucune
Contestation de la décision	Aucune
Conciliation et arbitrage des comptes	10 %
Fonds d'indemnisation et assurance de la responsabilité professionnelle	Aucune
Autres	10 %

De plus, l'Office reçoit et traite chaque année de nombreuses demandes de renseignements relatives au système professionnel en général et aux mécanismes de protection du public qu'il offre. À cet égard, l'Office a reçu 400 commentaires et demandes de renseignements au moyen de son site Web et plus de 2 700 appels téléphoniques en 2010-2011.

Pour joindre l'Office des professions

<http://www.opq.gouv.qc.ca>*

Téléphone : **418 643-6912**, sans frais : 1 800 643-6912

Télécopieur : 418 643-0973

Courriel : courrier@opq.gouv.qc.ca

Les bureaux de l'Office sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Ils sont situés au :

800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3

En tout temps, vous pouvez laisser un message dans notre boîte vocale.

* Une multitude de renseignements concernant le système professionnel et ses différentes composantes peuvent y être consultés.

PLAN STRATÉGIQUE



PLAN STRATÉGIQUE

Le contexte

Le système professionnel québécois est constitué d'un vaste réseau de règles et d'institutions : une loi-cadre – le *Code des professions* –, 25 lois professionnelles et plus de 600 règlements nécessitant des mises à jour régulières afin de tenir compte des nouveaux contextes et des nouvelles pratiques en matière d'exercice des professions.

Il regroupe plus de 343 000 professionnels exerçant 51 professions au sein de 46 ordres professionnels. Ils sont présents dans tous les domaines stratégiques de la société, comme la santé et les relations humaines, le génie, l'aménagement et les sciences, le droit, l'administration et les affaires.

Le Conseil interprofessionnel du Québec, composé des représentants des 46 ordres, est l'une des institutions pivot du système professionnel. Le Conseil donne au ministre responsable de l'application des lois professionnelles son avis sur toute question que ce dernier lui soumet. Aussi, il saisit le ministre de toute question qui, à son avis, nécessite une action de la part du gouvernement.

Les pierres angulaires du système professionnel sont l'auto-réglementation, l'autogestion et l'autofinancement. L'État a néanmoins confié à l'Office le soin d'encadrer et d'accompagner les ordres dans l'exercice de leur mission première, soit la protection du public. Généralement mieux informé et plus conscientisé de ses droits, le public est davantage enclin à rechercher une meilleure protection. Les attentes au regard du système professionnel évoluent aussi avec la transformation des contextes technologique, économique et social. Parmi les facteurs qui exercent une influence, notons l'accroissement des savoirs, l'essor des technologies, le développement des

modèles d'exercice professionnel en interdisciplinarité et en multidisciplinarité, ainsi que l'accélération de la mobilité des personnes, des biens et des services.

Longtemps associée à la pratique individuelle, la notion de protection du public s'est élargie à d'autres contextes d'exercice professionnel au fil des années. Mais quel que soit le contexte dans lequel évolue le professionnel, le public doit toujours compter sur les garanties de compétence et d'intégrité offertes par le système professionnel.

Les enjeux

En constante évolution, le système professionnel est un acteur socioéconomique ouvert sur la société et sur le nouvel espace économique du Québec. Il est confronté à plusieurs enjeux. Trois d'entre eux se posent avec une acuité particulière : l'accélération de la mobilité de la main-d'œuvre, les impératifs de l'interdisciplinarité de plus en plus présente dans les prestations de services, et les adaptations du système aux nouvelles réalités des pratiques professionnelles et des besoins socioéconomiques.

Les changements démographiques représentent un défi de taille pour le Québec. Des pénuries de main-d'œuvre se manifestent déjà. Une pression importante est observée, notamment dans les milieux de la santé et des services sociaux. La conclusion et la mise en œuvre de diverses ententes nationales et internationales favorisant la mobilité des professionnels répond en partie à ces préoccupations.

Ainsi, la mobilité de la main-d'œuvre et l'accélération de la reconnaissance des compétences professionnelles posent les enjeux de l'adaptation des mécanismes de protection du public afin de garantir la qualité des pratiques professionnelles des nouveaux arrivants, sans barrières inutiles à l'exercice de leur profession. De plus, l'intensification de la concurrence mondiale impose le souci constant de promouvoir l'excellence et la capacité d'innovation de la main-d'œuvre québécoise au regard de tous les volets du marché du travail, notamment dans les services professionnels.

Autres défis majeurs auxquels doit faire face le système professionnel : l'interdisciplinarité et la multidisciplinarité. À l'instar de tout système dynamique, le système professionnel québécois est soumis à la nécessité d'apporter des ajustements à l'encadrement de certaines professions d'un même secteur d'activité ou, plus rarement, de l'ensemble du système professionnel. L'enjeu est de s'assurer que ces ajustements et adaptations favorisent la coexistence harmonieuse, et ce, dans le respect des compétences de chacun et de la protection du public, tout en préservant l'équilibre du système.

Par ailleurs, d'autres adaptations aux règles et aux champs d'exercice professionnels trouvent leur origine dans les nouvelles réalités de pratique et les nouveaux besoins des différentes clientèles. Ainsi, une modernisation du système professionnel dans le domaine de la santé, tant physique que mentale, et des relations humaines a été entreprise et la mise en œuvre de la législation qui en découle exige un travail de concertation de tous les acteurs concernés. Des travaux sont également menés visant à actualiser les pratiques professionnelles dans le domaine des sciences appliquées et des technologies.

Les objectifs stratégiques

Le Plan stratégique 2009-2012 de l'Office s'articule autour de quatre grands domaines d'intervention :

- Encadrement et accompagnement des ordres professionnels
- Communication avec le public
- Rôle de catalyseur à l'égard de l'évolution du système professionnel
- Actualisation d'orientations gouvernementales pertinentes aux professions

Pour chacun des domaines d'intervention, des objectifs ont été fixés et des actions ciblées. En bref, pour toute la durée de son plan stratégique, l'Office entend :

- Développer et promouvoir son rôle conseil auprès des ordres professionnels dans une perspective d'accompagnement et de complémentarité à son rôle de surveillance et de contrôle. Il privilégie que ceux-ci soient exercés selon une approche globale, fondée sur la clarté et la constance des modes d'intervention ainsi que sur la réciprocité des engagements. Les priorités d'action visent à revoir le rôle de surveillance de l'Office ainsi que les pratiques de collaboration avec les ordres professionnels relatives au traitement des projets réglementaires.
- Contribuer à développer, de concert avec les ordres professionnels, une plus grande confiance du public envers les garanties offertes par le système professionnel, notamment en misant sur l'information et en facilitant l'accès aux mécanismes de protection du public établis par les ordres. À cet égard, l'Office entend revoir l'ergonomie de son site Web ainsi que son contenu informatif. Des travaux seront aussi entrepris au cours de la période visée afin de faciliter l'accès pour les citoyens aux mécanismes de protection du public au sein des ordres.
- Exercer un nouveau leadership auprès des ordres professionnels, conjointement avec le Conseil interprofessionnel du Québec, afin de favoriser la collaboration entre les ordres dans la recherche de solutions aux problèmes communs et de proposer, le cas échéant, des adaptations au système professionnel en vue de relever les nouveaux défis qui lui

sont posés. L'Office, par sa fonction conseil auprès du gouvernement, veut également promouvoir la valeur sociale et économique du système professionnel, comme instrument dynamique de protection du public. Plusieurs travaux sont déjà en cours, dont ceux dans le domaine des sciences appliquées et des technologies, dans le domaine des soins et des services oculovisuels ainsi que dans le domaine des soins et des services buccodentaires.

- Soutenir la mise en œuvre des orientations gouvernementales qui interpellent le système professionnel et faire valoir la mission de protection du public qui lui est dévolue. Plus particulièrement, l'Office collabore avec les ordres professionnels à la mise en œuvre des ententes et des accords favorisant la mobilité des professionnels québécois, canadiens et étrangers. Il joue également un rôle de premier plan auprès de ses partenaires gouvernementaux dans le cadre de la négociation de ces ententes et accords.

Bilan des réalisations en 2010-2011 et des objectifs en cours de réalisation

C'est au cours de l'exercice 2010-2011 que le Plan stratégique 2009-2012 de l'Office a pris son envol. En plus de mettre en œuvre de nouveaux objectifs stratégiques, l'Office a mis l'emphasis sur les activités découlant de la négociation des ententes et des accords favorisant la mobilité des professionnels, sur les travaux de mise en œuvre de la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines* (projet de loi n°21) ainsi que sur les travaux relatifs aux différents dossiers interordres. Plus spécifiquement, le bilan des principales réalisations, établi par domaines d'intervention, se décline dans les pages suivantes.

DOMAINES D'INTERVENTION

Encadrement et accompagnement des ordres professionnels	29
Communications avec le public	33
Rôle de catalyseur à l'égard de l'évolution du système professionnel	34
Actualisation d'orientations gouvernementales pertinentes aux professions	42

DOMAINE D'INTERVENTION

Encadrement et accompagnement des ordres professionnels

L'AXE D'INTERVENTION

Rôle de surveillance.

L'OBJECTIF

Analyser les rapports annuels des ordres, notamment à l'égard des normes relatives à la production et au contenu du rapport annuel d'un ordre, et dresser un bilan des activités du système professionnel.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Bilan des activités du système professionnel.

LES RÉSULTATS

L'Office a procédé à l'analyse des rapports annuels des ordres professionnels et a dressé un bilan des activités du système professionnel, dont les principales données sont reproduites à l'annexe IV ce rapport.

Commentaires

Le *Code des professions* prévoit que l'Office a pour fonction de veiller à ce que chaque ordre assure la protection du public. Des pouvoirs y sont assortis, notamment celui de requérir des renseignements auprès des ordres, de leur proposer la conduite à tenir ou les mesures à prendre et d'enquêter, avec l'autorisation du ministre ou à sa demande, sur un ordre qui ne remplit pas ses obligations.

Aussi, aux fins de dresser un bilan des activités du système professionnel, l'Office analyse les rapports annuels des ordres, notamment au regard des normes relatives à la production et au contenu du rapport annuel d'un ordre, conformément au *Règlement sur le rapport annuel d'un ordre professionnel*, en application du paragraphe 6° de l'article 12 du *Code des professions*.

L'AXE D'INTERVENTION

Rôle de surveillance.

L'OBJECTIF

Revoir le rôle de surveillance de l'Office.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Rôle de surveillance revu et mieux connu des ordres.

LES RÉSULTATS

Afin de le conseiller, l'Office a mis sur pied un groupe de travail composé de représentants d'ordres professionnels, d'un représentant du public ainsi que de membres du personnel de l'Office. Globalement, le mandat consiste à proposer aux autorités de l'Office des éléments de réflexion et des pistes d'orientation en vue d'actualiser la notion de protection du public, ainsi qu'à l'égard du rôle de surveillance de l'Office. Les propositions devraient être connues d'ici la fin de l'année 2011.

Commentaires

Le *Code des professions* confie à l'Office la fonction de veiller à ce que chaque ordre assure la protection du public. Ce rôle de surveillance implique entre autres un suivi des activités des ordres afin d'évaluer la façon dont ceux-ci s'acquittent de leurs obligations.

Dans le cadre de sa planification stratégique, l'Office s'est engagé à mener une réflexion sur son rôle de surveillance ainsi que sur la notion de protection du public, les deux étant intimement liés. En effet, la mission de protection du public conditionne toutes les actions du système professionnel et détermine l'angle sous lequel l'Office en dresse le bilan.

L'AXE D'INTERVENTION

Rôle de contrôle des outils législatifs et réglementaires.

L'OBJECTIF

Analyser les règlements, notamment à l'égard de leur légalité, de leur conformité et de leur cohérence, et formuler des recommandations à l'Office.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Bilan des règlements traités.

LES RÉSULTATS

L'Office a procédé à l'examen des règlements adoptés par les ordres professionnels et a traité ces règlements conformément aux dispositions du *Code des professions*. Les tableaux reproduits à l'annexe V fournissent des données relatives à ce secteur d'activité de l'Office. Il est à noter que l'atteinte de ces résultats repose sur nombre de recherches, d'analyses, de consultations et d'activités juridiques nécessaires au cheminement des règlements.

Commentaires

Afin de bien exercer son rôle de contrôle des outils législatifs et réglementaires, il est prévu que l'Office examine les règlements que les ordres lui soumettent. En application du *Code des professions*, certains de ces règlements sont par la suite soumis, avec la recommandation de l'Office, au gouvernement qui peut les approuver avec ou sans modification. Dans plusieurs cas, c'est l'Office qui peut approuver, avec ou sans modification, les règlements adoptés par les ordres.

L'AXE D'INTERVENTION

Rôle de contrôle des outils législatifs et réglementaires.

L'OBJECTIF

Revoir les pratiques de collaboration entre les ordres professionnels et l'Office concernant la préparation et le traitement des projets réglementaires afin de favoriser la constance des modes d'intervention et le respect des échéanciers.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Pratiques revues et degré d'adhésion des ordres professionnels.

LES RÉSULTATS

La première phase des travaux est complétée et les propositions de nouvelles pratiques sont attendues à l'automne 2011.

Commentaires

Afin d'optimiser son rôle de contrôle des outils législatifs et réglementaires, l'Office, de concert avec le Conseil interprofessionnel du Québec et les ordres, a entrepris de documenter les pratiques actuelles en ce qui concerne le traitement des règlements par l'Office et d'identifier les étapes charnières du processus. Des propositions de pratiques améliorées seront faites aux autorités de l'Office.

DOMAINE D'INTERVENTION

Communications avec le public

L'AXE D'INTERVENTION

Information pertinente et accessible au public.

L'OBJECTIF

Proposer des moyens d'information améliorés, destinés au public, notamment en misant sur les technologies de l'information et de la communication.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Site Web de l'Office reconfiguré et information disponible revue.

LES RÉSULTATS

Le nouveau site Web de l'Office a été mis en ligne en décembre 2010.

Commentaires

L'Office a la responsabilité de renseigner le grand public sur le système professionnel, de lui assurer des voies d'expression et d'accueillir ses commentaires et ses demandes d'intervention. Chaque année, il reçoit et traite de nombreuses demandes de renseignements relatives au système professionnel et aux mécanismes de protection du public qu'il offre.

En 2010-2011, l'Office a reçu plus de 2 700 appels téléphoniques et 400 demandes de renseignements via son site Web. Globalement, 85 000 visites du site Web ont été compilées au cours de l'année 2010-2011, comparativement à 97 380 l'année précédente.

Il faut noter que sur une période de trois mois, les statistiques n'ont pu être compilées en raison de la reconfiguration du site.

Afin de proposer au public une information pertinente et actualisée, l'Office a procédé en 2010-2011 à la révision complète de l'information accessible sur son site Web au grand public, au premier chef, mais également aux quelque 343 000 professionnels régis par le *Code des professions*, aux partenaires gouvernementaux ainsi qu'aux personnes migrantes désireuses d'exercer leur profession au Québec. De plus, le site Web de l'Office a été reconfiguré dans le but de faciliter la navigation et de le rendre plus convivial.

DOMAINE D'INTERVENTION

Rôle de catalyseur à l'égard de l'évolution du système professionnel

L'AXE D'INTERVENTION

Système professionnel : acteur socioéconomique.

L'OBJECTIF

Poursuivre les actions de concertation avec les milieux de l'enseignement et de la santé, les partenaires gouvernementaux et certains acteurs de la société civile.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Bilan des interventions de l'Office.

LES RÉSULTATS

Les résultats s'évaluent par la participation active des représentants de l'Office aux différents forums et comités interministériels ainsi que par l'influence exercée auprès de ses partenaires, eu égard à la mission de protection du public du système professionnel.

Commentaires

En plus de favoriser la concertation entre les ordres, l'Office participe activement à différents forums avec ses partenaires gouvernementaux, dont les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et des Relations internationales (MRI). Il entretient également des liens étroits avec les représentants de la Conférence des recteurs et des

principaux des universités du Québec (CREPUQ), la Fédération des cégeps, les associations des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les milieux scolaires.

Pour faciliter les échanges, des forums ont été constitués dont la Table de concertation réunissant l'Office, le MELS et le MSSS, le Comité conjoint entre l'Office et la CREPUQ, auquel se joindra le Conseil interprofessionnel du Québec, ainsi que la Table nationale de concertation regroupant l'Office, le Conseil interprofessionnel du Québec, le MELS et les cégeps.

Commentaires (suite)

Par ailleurs, le législateur a confié à l'Office, en application du *Code des professions*, la responsabilité de donner avis au gouvernement, après consultation de certains organismes, sur tout diplôme qui donne accès au permis d'un ordre professionnel ou au certificat de spécialiste délivré par un ordre. Dans ce cadre, l'Office joue un rôle de coordination et de concertation auprès des principaux intervenants impliqués dans le processus décisionnel. Ses efforts visent principalement à assurer une meilleure coordination de ceux-ci et à améliorer les mécanismes de consultation et d'évaluation des demandes de modifications au *Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels*.

Soulignons aussi que les activités de concertation sont particulièrement intenses dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre. Qu'il suffise de mentionner la participation de l'Office :

- au Comité interministériel sur la mobilité de la main-d'œuvre (CIMMO);
- au Comité bilatéral chargé de promouvoir l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles;

- à l'Équipe de coordination de la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre (ECMMO);
- au Sous-comité sur l'accélération des mécanismes de reconnaissance des compétences et du droit de pratique ainsi que des métiers réglementés, dont la coordination des travaux a été confiée à l'Office.

Aussi, mentionnons que l'Office a mis en place un pôle de coordination pour l'accès à la formation prescrite par les ordres professionnels ainsi qu'aux stages, responsabilité que le législateur lui a confiée par l'adoption de la *Loi instituant le poste de Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles*. Sous la responsabilité du président de l'Office, en concertation avec les sous-ministres adjoints responsables respectivement du Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue et du Secteur de l'enseignement supérieur au MELS, le Pôle réunit les représentants du MICC, du MSSS, du Conseil interprofessionnel du Québec, de la Fédération des cégeps ainsi que de la CREPUQ.

Finalement, notons que le président de l'Office des professions est membre de la Table des organismes de protection du public. Sous l'égide du président de l'Office de la protection du consommateur, cette Table regroupe également l'Autorité des marchés financiers, la Régie du logement et la Régie du bâtiment.

L'AXE D'INTERVENTION

Conciliation entre les ordres.

L'OBJECTIF

Soutenir les démarches de concertation entreprises visant à résoudre des problèmes interordres.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Bilan des résultats des travaux et degré d'adhésion des ordres concernés aux solutions proposées.

LES RÉSULTATS

L'Office a maintenu son soutien aux travaux entrepris dans le cadre de trois grands dossiers interprofessionnels. Ces travaux sont relatifs au domaine des sciences appliquées et des technologies, des soins et des services bucco-dentaires et des soins et des services ophtalmologiques. Les enjeux propres à chacun de ces domaines rythment l'avancée des travaux et des résultats obtenus.

Commentaires

Dossier interprofessionnel dans le domaine des sciences appliquées et des technologies

La *Loi sur les architectes* (L.R.Q., c. A-21), modifiée en décembre 2000, a permis de remplacer certaines normes jugées désuètes et restrictives et a introduit une disposition prévoyant l'obligation pour l'Ordre des architectes du Québec d'autoriser des classes de personnes autres que des architectes à poser des actes qui leur sont réservés, selon un mécanisme réglementaire d'application connu au sein du système professionnel. Dans le but de

soutenir l'Ordre dans l'élaboration de cette réglementation, l'Office a demandé à des experts de procéder à des études et à des analyses aux fins d'évaluer la formation des architectes et des technologues professionnels œuvrant dans le domaine de l'architecture.

À la même époque, l'Office a également créé un comité d'experts, composé d'ingénieurs et de technologues professionnels, en vue de le conseiller à l'égard de la révision de la *Loi sur les ingénieurs* (L.R.Q., c. I-9).

Commentaires (suite)

Sur la base des rapports de ces groupes d'experts et des consultations menées, l'Office a convenu de la nécessité de revoir les modalités relatives à l'interdisciplinarité dans le domaine des sciences appliquées et des technologies. Ajoutons, d'une part, que des ordres à champ d'exercice professionnel exclusif appartenant au secteur du génie et de l'aménagement réclamaient que le champ d'exercice réservé à leurs membres soit modernisé et, d'autre part, que l'Ordre des technologues professionnels du Québec demandait que la compétence et la contribution de ses membres aux divers domaines des sciences appliquées et des technologies soient reconnues.

Devant ce constat, l'Office a mandaté un conseiller reconnu pour sa connaissance du système professionnel pour qu'il établisse, en concertation avec les ordres concernés³, un processus visant à élaborer une dynamique de coexistence et de collaboration interprofessionnelle, respectueuse des connaissances et des compétences de chacun et axée sur la protection du public, tout en mettant à contribution l'ensemble des professionnels concernés.

Au terme de travaux d'envergure et de nombreuses rencontres avec les ordres concernés, une approche fondée sur l'autorisation d'exercer des actes sous certaines conditions a été convenue. Afin de concrétiser cette approche, cinq ordres professionnels ont déposé des demandes de modifications législatives dans une perspective de modernisation de leurs champs d'exercice et d'identification des activités à risque de préjudice et devant être réservées. De plus, l'Ordre des technologues professionnels du Québec a formulé des demandes d'autorisation d'actes qui seront prises en compte par les ordres à exercice exclusif dans le cadre de l'élaboration de règlements d'autorisation d'actes.

Dès que les travaux et les consultations, notamment auprès des ordres visés et des partenaires gouvernementaux, seront complétés, l'Office entend présenter un projet législatif au ministre de la Justice, en 2011. Quant aux règlements d'autorisation d'actes à l'intention des technologues professionnels, ils chemineront en parallèle au projet législatif.

Dossier interprofessionnel dans le domaine des soins et des services buccodentaires

Dans le domaine buccodentaire, rappelons que la réflexion du Groupe de travail ministériel sur les professions de la santé et des relations humaines (rapport Bernier) a permis de mettre en relief des enjeux au regard d'une plus grande reconnaissance du rôle et de l'autonomie des hygiénistes dentaires, et de l'accroissement des interventions des denturologistes.

L'Office a ainsi proposé à l'Ordre des dentistes du Québec et à l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec d'identifier la problématique et les enjeux liés à la pratique en cabinet dentaire privé et en santé dentaire publique et d'entreprendre, sous son égide, des travaux en vue de suggérer des solutions. Il a aussi été convenu que les discussions devaient porter sur la situation des assistantes dentaires.

Après plusieurs mois de travaux, l'Office a procédé à une consultation, en décembre 2010, auprès des ordres visés et des partenaires concernés sur la base des pistes de solutions avancées par les membres du groupe de travail. Toutefois, les commentaires recueillis ne permettent pas à l'Office, pour le moment, de proposer au ministre de la Justice un projet législatif. Des travaux additionnels seront effectués en 2011, intégrant ceux amorcés à l'automne 2009 avec l'Ordre des denturologistes du Québec.

3. Ordre des agronomes, Ordre des architectes, Ordre des arpenteurs-géomètres, Ordre des chimistes, Ordre des géologues, Ordre des ingénieurs, Ordre des ingénieurs forestiers, Ordre des technologues professionnels.

Commentaires (suite)

Dossier interprofessionnel dans le domaine des soins et des services oculovisuels

Rappelons que la contribution du personnel d'assistance non professionnel aux activités réservées que sont la vente, la pose et l'ajustement des lentilles ophtalmiques dans les cabinets professionnels avait été identifiée comme un enjeu majeur dans le domaine des soins et des services oculovisuels par le Groupe de travail ministériel sur les professions de la santé et des relations humaines (rapport Bernier). L'Office a donc offert à l'Ordre des optométristes du Québec et à l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec de les accompagner dans une démarche afin de mieux cerner les enjeux liés à l'interdisciplinarité dans le domaine des soins et des services oculovisuels, ainsi qu'à l'industrie de l'optique.

À l'instigation de l'Office, deux comités de travail, composés d'optométristes et d'opticiens d'ordonnances, ont alors été mis sur pied; l'un consacré à l'exercice en interdisciplinarité et aux liens avec l'industrie de l'optique, et l'autre, à l'examen de la problématique de la vente de lentilles cornéennes par l'intermédiaire d'Internet. Alors que ce dernier a complété ses travaux et qu'un rapport conjoint a été transmis à l'Office, le comité voué à l'exercice en interdisciplinarité et aux liens avec l'industrie de l'optique n'a pu clore ses travaux, faute de consensus.

Devant ce constat, l'Office a décidé de relancer les travaux en misant sur de nouveaux objectifs et de former un groupe d'experts composé d'optométristes, d'opticiens d'ordonnances et d'un médecin ophtalmologiste, auxquels s'ajoute un représentant du public. Globalement, le mandat de ce groupe consiste à conseiller l'Office en ce qui a trait à la modernisation des pratiques professionnelles dans ce domaine afin de permettre l'instauration d'une dynamique de cohabitation professionnelle respectueuse des connaissances et des compétences de chacun et de la protection du public. Le début des travaux est prévu pour le printemps 2011.

L'AXE D'INTERVENTION

Adaptation du système aux nouvelles réalités de pratique et aux besoins socioéconomiques.

L'OBJECTIF

Assurer la mise en œuvre des mesures législatives et réglementaires visant l'adaptation du système professionnel.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Bilan des adaptations proposées et en vigueur.

LES RÉSULTATS

L'Office a poursuivi les travaux en vue de proposer un encadrement professionnel de la pratique de l'ostéopathie.

L'Office a aussi mené un ensemble de travaux visant à soutenir la mise en œuvre de la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines* (projet de loi n° 21).

Dans la foulée de cette loi, mentionnons que le décret en vue de l'entrée en vigueur des dispositions de la loi permettant la création du Conseil consultatif interdisciplinaire sur l'exercice de la psychothérapie ainsi que le décret pour la nomination, par le gouvernement, des membres de ce Conseil ont été adoptés par le Conseil des ministres le 23 juin 2010.

Commentaires

Travaux en vue de proposer un encadrement professionnel de la pratique de l'ostéopathie

Dans la foulée de l'adoption de la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé* (projet de loi n° 90), l'Office a entrepris des travaux dans le but d'évaluer la pertinence, eu égard à la protection du public, que des personnes exerçant des activités dorénavant réservées aux membres des ordres professionnels visés par la loi puissent être accueillies au sein du système professionnel. Ce fut notamment le cas des personnes pratiquant l'ostéopathie.

En 2008, afin d'être conseillé en cette matière, l'Office a mis sur pied un comité d'experts. Cette dernière année des travaux a été marquée par la tenue de plusieurs rencontres avec des regroupements d'ostéopathes de même qu'avec les représentants des ordres professionnels concernés par la pratique de l'ostéopathie. Les experts formuleront des recommandations relatives à une définition de l'ostéopathie, à la réserve de certaines activités à ces éventuels professionnels ainsi qu'à la formation requise pour exercer de façon compétente l'ostéopathie.

Commentaires (suite)

Travaux en vue de la mise en œuvre de la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines* (projet de loi no^o 21)

L'Office a entrepris un ensemble de travaux afin de soutenir la mise en œuvre harmonieuse de la *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, adoptée en juin 2009. Rappelons que cette loi met à jour le champ d'exercice des professionnels⁴ œuvrant dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, réserve certaines activités à haut risque de préjudices et prévoit l'encadrement de la psychothérapie par le système professionnel.

- Soutien des travaux de la Table d'analyse de la situation des techniciens œuvrant en santé mentale et en relations humaines

En juin 2009, la ministre de la Justice et responsable de l'application des lois professionnelles mandatait l'Office afin qu'il mette en place une table d'analyse de la situation des techniciens œuvrant en santé mentale et en relations humaines.

La coordination des travaux a été confiée à deux coprésidents. Composée de représentants des associations des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, du réseau scolaire, d'associations syndicales et de regroupements de techniciens et d'enseignants, d'ordres professionnels, du ministère de la Santé et des Services sociaux, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et du ministère de la Famille et des Aînés, la Table a tenu une première rencontre en septembre 2009. Par la suite, des sous-groupes ont été constitués pour

documenter la formation collégiale offerte aux futurs techniciens en travail social, en éducation spécialisée et en intervention en délinquance, ainsi que les activités réalisées par ces intervenants dans les divers milieux de travail. Notons que les organismes communautaires ont été invités à se joindre aux travaux de la Table.

Près d'une soixantaine de rencontres et de séances de travail ont été tenues. Les organismes qui le souhaitaient ont pu présenter des grilles d'analyse documentées sur les compétences acquises dans le cadre des formations collégiales visées et sur les interventions effectuées dans les milieux de travail par les techniciens.

Les travaux de la Table sont maintenant complétés et les coprésidents ont déposé leur rapport. Les membres de l'Office des professions en ont pris connaissance lors de leur réunion régulière de mars 2011. Ils se prononceront dans un avenir rapproché sur les suites appropriées à donner à ce rapport.

- Élaboration d'outils pour favoriser la mise en œuvre progressive et harmonieuse des dispositions de la loi

À cette fin, l'Office :

- coordonne la rédaction d'un guide explicatif en vue d'assurer la cohérence et l'uniformité d'interprétation de la loi dans tous les milieux concernés. Les ordres ont été invités à contribuer à l'élaboration de ce guide et des consultations sont menées pour en assurer la pertinence et la facilité d'utilisation. Ce guide sera produit au cours de l'année 2011, afin de soutenir l'entrée en vigueur des dispositions de la loi;

4. Ces professionnels sont : les conseillers et conseillères d'orientation, les ergothérapeutes, les infirmières et infirmiers, les médecins, les psychoéducateurs et psychoéducatrices, les psychologues, les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux.

Commentaires (suite)

- anime un comité coordonnateur dont le rôle est de favoriser les communications des autorités compétentes vers les milieux et les décideurs, et ce, préalablement à l'entrée en vigueur des dispositions législatives;
- assure la transmission de l'information auprès du réseau de la santé et des services sociaux, du réseau scolaire ainsi que des ordres professionnels concernés. À cet égard, des communications sont diffusées régulièrement, faisant état de l'avancement des travaux;
- veille à mettre en place un réseau de répondants issus des ordres professionnels, des associations d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux, du réseau scolaire, du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Lieu de rencontre, ce réseau de répondants aura pour rôle de :
 - transmettre aux gestionnaires des milieux de travail concernés et aux membres des ordres professionnels les explications et les renseignements sur les nouvelles dispositions;
 - proposer des options en vue de solutionner les situations exceptionnelles qui surgiront durant les premiers mois d'application des nouvelles dispositions législatives;
 - fournir un axe de communication privilégié pour les ordres professionnels afin de tenir informés les représentants des réseaux à l'égard de l'accueil des nouveaux membres ainsi que sur la reconnaissance des droits acquis;
 - proposer des bonifications à apporter au guide explicatif afin qu'il demeure un document de référence régulièrement mis à jour.

- Préparation et adoption de la réglementation relative à l'encadrement de la pratique de la psychothérapie

En vue de l'entrée en vigueur des dispositions prévues à la loi relative à l'encadrement de la pratique de la psychothérapie, une réglementation doit être adoptée par l'Office après avoir été soumise, pour avis et recommandations, au Conseil consultatif interdisciplinaire sur l'exercice de la psychothérapie, institué au sein de l'Ordre des psychologues, conformément au mandat confié au Conseil par la loi. À cette fin, l'Office a élaboré un projet visant à déterminer les conditions d'utilisation du titre de psychothérapeute, les normes de délivrance du permis de psychothérapeute, le cadre des obligations de formation continue ainsi que les conditions de délivrance du permis de psychothérapeute, pour une période transitoire, aux personnes compétentes qui exercent la psychothérapie, mais qui ne sont pas admissibles à un ordre professionnel. De plus, le projet prévoit l'établissement d'une liste d'interventions qui ne constituent pas de la psychothérapie.

En septembre 2010, l'Office a transmis au Conseil consultatif le projet de *Règlement sur le permis de psychothérapeute*, pour avis et recommandations préalablement à son adoption. La réalisation de cette étape permettra l'entrée en vigueur des dispositions relatives à la psychothérapie.

DOMAINE D'INTERVENTION

Actualisation d'orientations gouvernementales pertinentes aux professions

L'AXE D'INTERVENTION

Mobilité des professionnels québécois et étrangers.

L'OBJECTIF

Assister les ordres professionnels et collaborer avec les partenaires gouvernementaux dans la négociation et la mise en œuvre des ententes et des accords favorisant la mobilité des professionnels québécois et étrangers.

L'INDICATEUR DE RÉSULTAT

Bilan des interventions réalisées et de la réglementation en vigueur.

LES RÉSULTATS

L'Office participe activement au processus de négociation et de mise en œuvre des ententes et des accords de commerce nationaux et internationaux, particulièrement l'Accord sur le commerce intérieur (ACI), l'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario, l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne ainsi que l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles. Aussi, l'Office coordonne les travaux visant l'accélération des mécanismes de reconnaissance des compétences et du droit de pratique ainsi que des métiers réglementés. Les résultats des actions menées par l'Office à l'égard de cet objectif stratégique s'expriment non seulement en matière de réalisations tangibles, mais également en matière de collaboration, d'appui aux ordres et à ses partenaires gouvernementaux, ainsi qu'en matière d'analyses et d'études relatives à l'accès des personnes formées hors du Québec aux professions régies par le *Code des professions*, et de consultations que doit mener l'Office relativement à la réglementation concernée.

En 2010-2011, l'accent a été mis sur la réglementation pertinente aux fins de la délivrance de nouveaux types de permis d'exercice professionnel (« permis sur permis », permis spécial, permis restrictif temporaire) et sur la réglementation aux fins de la mise en œuvre de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles.

Commentaires

Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles

Depuis la signature de l'Entente par le président de la République française et le premier ministre du Québec, le 17 octobre 2008, 20 arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) ont été signés par des ordres professionnels québécois avec les autorités compétentes françaises (ingénieurs, comptables agréés, comptables généraux accrédités, travailleurs sociaux, architectes, avocats, arpenteurs-géomètres, médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, opticiens d'ordonnances, urbanistes, chimistes, techniciens dentaires, technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie, technologistes médicaux, infirmières et infirmiers, agronomes et ingénieurs forestiers).

De plus, six autres ordres ont signé un engagement à conclure un ARM (psychologues, audioprothésistes, géologues, technologues professionnels, physiothérapeutes, médecins vétérinaires). Aussi, d'autres ordres professionnels poursuivent leurs discussions avec leurs homologues français, si bien que des ARM devraient être conclus d'ici 2012.

Au 31 mars 2011, le bilan des règlements de mise en œuvre des ARM s'établit comme suit :

- > 10 règlements sont en vigueur ou seront prochainement en vigueur⁵
- > 4 règlements ont été publiés, à titre de projet, à la *Gazette officielle du Québec*⁶
- > 3 projets de règlement sont en traitement à l'Office⁷

Les autres ordres ayant conclu un ARM adopteront prochainement le même type de règlement.

Mise en œuvre du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)

Depuis août 2009, les nouvelles dispositions du chapitre 7 de l'ACI sur la mobilité de la main-d'œuvre prévoient la délivrance de permis de type « permis sur permis » sans autre exigence significative, à moins qu'un gouvernement provincial ou celui d'un territoire ne maintienne une exigence supplémentaire en invoquant la poursuite d'un objectif légitime, notamment la protection du public.

Bien que le nouveau chapitre 7 de l'ACI soit en vigueur depuis août 2009, les ordres professionnels avaient jusqu'au 30 juin 2010 pour se conformer à ces nouvelles dispositions et voir à ce que leur règlement soit adopté et mis en vigueur.

5. Barreau, Ordre des comptables agréés, Ordre des comptables généraux accrédités, Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux, Ordre des sages-femmes, Ordre des arpenteurs-géomètres, Collège des médecins, Ordre des architectes, Ordre des pharmaciens, Ordre des opticiens d'ordonnances (en vigueur le 14 avril 2011).

6. Ordre des infirmières et infirmiers, Ordre des technologistes médicaux, Ordre des urbanistes, Ordre des agronomes.

7. Ordre des ingénieurs, Ordre des ingénieurs forestiers, Ordre des techniciens et techniciennes dentaires.

Commentaires (suite)

Au 31 mars 2011, le bilan à l'égard de ces règlements s'établit comme suit :

- > 34 règlements autorisant la délivrance de permis de type « permis sur permis »⁸ sont en vigueur et 2 règlements ont été publiés, à titre de projet, à la Gazette officielle du Québec⁹
- > 3 projets de règlement autorisant la délivrance de permis de type « permis sur permis »¹⁰ sont en traitement à l'Office
- > 1 règlement autorisant la délivrance de permis de type « permis spéciaux »¹¹ est en vigueur

Par ailleurs, six professions n'ont pas à adopter de règlement de type « permis sur permis », car elles n'ont pas de vis-à-vis dans les autres provinces et territoires canadiens.

En date du 31 mars 2011, 35 des 40 ordres professionnels visés par l'obligation d'adopter un règlement de type « permis sur permis » ont un tel règlement en vigueur. Ce faisant, les ordres auront rempli leurs obligations à l'égard du chapitre 7 de l'ACI sur la mobilité de la main-d'œuvre.

Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario

Les travaux sur la mobilité de la main-d'œuvre dans le cadre de l'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario ont tiré profit des avancées de l'ACI. L'approche retenue est celle du « permis sur permis ». Les 36 professions¹² visées par cet Accord sont inscrites sur une liste en annexe au chapitre sur la mobilité. Notons cependant que les avocats, les infirmières et infirmiers auxiliaires ainsi que les technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie sont trois professions où la pleine mobilité ne peut être assurée en raison des exigences supplémentaires retenues par l'Ontario sous l'ACI.

L'Accord a été signé le 11 septembre 2009 à Toronto lors de la seconde rencontre des Conseils des ministres des deux provinces et le chapitre portant sur la mobilité est entré immédiatement en vigueur. Il prévoit que les professions inscrites sur la liste doivent s'y conformer dans les meilleurs délais. En adoptant un règlement autorisant la délivrance de permis de type « permis sur permis » relatif à la mise en œuvre du chapitre 7 de l'ACI, les ordres professionnels se conforment d'emblée à cet Accord.

Des projets de plans d'action ont été transmis à chacune des professions visées (ordres professionnels et associations nationales) pour la première phase de mise en œuvre. Ces

8. Règlements pris en vertu du paragraphe q de l'article 94 du Code des professions : Ordre des arpenteurs-géomètres, Ordre des chiropraticiens, Ordre des comptables généraux accrédités, Ordre des comptables en management accrédités, Ordre des denturologistes, Ordre des diététistes, Ordre des ergothérapeutes, Ordre des infirmières et infirmiers, Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires, Ordre des inhalothérapeutes, Ordre des optométristes, Ordre de la physiothérapie, Ordre des psychologues, Ordres des pharmaciens, Ordre des technologues médicaux, Ordre des technologues professionnels, Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux, Ordre des administrateurs agréés, Ordre des architectes, Ordre des chimistes, Ordre des dentistes, Ordre des géologues, Ordre des hygiénistes dentaires, Ordre des ingénieurs, Collège des médecins, Ordre des opticiens d'ordonnances, Ordre des orthophonistes et audiologistes, Ordre des sages-femmes, Ordre des techniciens et techniciennes dentaires, Ordre des urbanistes, Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie, Barreau, Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes et Ordre des acupuncteurs.

9. Règlements de l'Ordre des médecins vétérinaires et de l'Ordre des ingénieurs forestiers.

10. Règlements de l'Ordre des audioprothésistes, de l'Ordre des comptables agréés et de l'Ordre des agronomes.

11. Le règlement du Barreau du Québec est en vigueur depuis le 26 juin 2008.

12. Précisons que 41 professions sont réglementées dans les deux provinces. Toutefois, certaines ne sont pas régies au Québec par le *Code des professions* (ex. : ambulanciers, enseignants).

Commentaires (suite)

documents proposent diverses mesures qui pourraient améliorer le processus de reconnaissance des qualifications professionnelles des personnes formées à l'étranger.

Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne

Dans le but de faciliter la libre circulation des biens et des services, des négociations visant la conclusion d'un accord économique et commercial entre le Canada et l'Union européenne ont été entreprises en mai 2009. Le négociateur pour le Québec est appelé à faire valoir la position de la province lors des discussions avec le négociateur en chef du Canada et ceux des autres provinces et territoires canadiens. Des négociations entre le Canada et l'Union européenne se poursuivent, notamment à l'égard des dispositions relatives à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

À cet égard, l'Office assume un rôle conseil en matière de professions réglementées auprès du ministère des Relations internationales et auprès du ministère de Développement économique, de l'Innovation et des Exportations, et pourra, le cas échéant, faire valoir la mission de protection du public du système professionnel.

Afin de présenter la situation professionnelle au Canada et au Québec, l'Office des professions, le Conseil interprofessionnel du Québec, l'Ordre des ingénieurs du Québec, l'Ordre des architectes du Québec et l'Ordre des pharmaciens du Québec ont participé, le 30 mars 2011 à Bruxelles, à un séminaire sur la reconnaissance des qualifications professionnelles entre le Canada et l'Union européenne. Ce séminaire, destiné aux États membres de l'Union européenne, a été organisé par la Délégation générale du Québec à Bruxelles, dans le cadre des négociations de l'accord économique et commercial entre le Canada et l'Union européenne.

Pôle de coordination pour l'accès à la formation prescrite par les ordres professionnels ainsi qu'aux stages

La *Loi instituant le poste de Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles* (projet de loi n° 53), adoptée en décembre 2009, a confié une nouvelle responsabilité à l'Office des professions. Ainsi, l'article 12 du *Code des professions* a été modifié afin de prévoir que l'Office doit dorénavant prendre, en concertation avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les mesures visant à favoriser la collaboration entre les établissements d'enseignement et les ordres professionnels afin que, lorsqu'un ordre professionnel exige d'une personne qu'elle acquière une formation d'appoint, que celle-ci soit offerte par un établissement d'enseignement. L'Office doit également faire rapport annuellement au gouvernement sur les mesures prises et formuler les recommandations qu'il juge appropriées.

Aux fins de la mise en œuvre de cette mesure, l'Office a mis en place un pôle de coordination pour l'accès à la formation prescrite par les ordres professionnels ainsi qu'aux stages. Sous la responsabilité du président de l'Office des professions, en concertation avec les sous-ministres adjoints respectivement responsables du Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue et du Secteur de l'Enseignement supérieur au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le Pôle réunit les représentants du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, du ministère de la Santé et des Services sociaux, du Conseil interprofessionnel du Québec, de la Fédération des cégeps ainsi que de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec. Les travaux du Pôle s'inscrivent dans le plan global d'optimisation de la mobilité de la main-d'œuvre visant la reconnaissance des qualifications professionnelles et un meilleur accès aux mesures compensatoires prescrites par les ordres professionnels.

Commentaires (suite)

Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre (FAMMO)

L'Office gère le FAMMO, un fonds spécifique de 5 millions de dollars créé par le gouvernement et permettant d'accorder un soutien financier aux ordres professionnels et aux autres organismes de réglementation des métiers dans le cadre de leurs démarches pour mettre en œuvre la Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre, notamment auprès de leurs homologues français avec qui ils se sont engagés à conclure des arrangements de reconnaissance mutuelle des compétences. Au 31 mars 2011, plus de 1,7 million de dollars ont été consentis pour des projets totalisant 2,6 millions de dollars.

GESTION DES RESSOURCES



GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines

En 2010-2011, l'Office disposait d'un effectif autorisé de 50 postes (ETC) comparativement à 48 au cours de l'exercice précédent. L'ajout de nouveaux postes a été rendu nécessaire, notamment aux fins de la mise en œuvre de la *Loi instituant le poste de Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles*, sanctionnée le 4 décembre 2009.

Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE DE POSTES RÉGULIERS	POURCENTAGE (%)
Cadres et hors cadres	6	12 %
Avocats et notaires	11	22 %
Professionnels	15	30 %
Fonctionnaires	18	36 %
Total	50	100 %

Formation du personnel

Afin de permettre aux membres du personnel de l'Office de mettre à jour et de développer leurs compétences, des sommes représentant 2,8 % de la masse salariale ont été consenties pour des activités de formation et de développement.

CATÉGORIE D'EMPLOI	JOURS/PERSONNE
Cadres et hors cadres	3,76
Avocats et notaires	5,2
Professionnels	3,2
Fonctionnaires	3,1
Moyenne	3,8

Politique concernant la santé des personnes au travail

L'Office accorde à la santé et à la sécurité au travail une place importante, et pour cette raison, les efforts déployés en la matière en 2010-2011 ont surtout porté sur l'organisation d'activités de prévention. Comme par les années passées, l'offre de vaccination a contribué à la prévention de l'influenza. En 2010-2011, 24 personnes ont reçu le vaccin.

Par ailleurs, le comité de santé et sécurité s'est réuni à deux reprises. À l'occasion de ses activités de prévention, une rencontre d'information portant sur la gestion du stress et la prévention des maladies cardiaques, réunissant 28 personnes, a permis de soutenir la motivation du personnel de l'Office à adopter de saines habitudes de vie. De plus, des conseils en matière d'ergonomie au travail ont été prodigués à tous les nouveaux employés en vue de prévenir les problèmes musculosquelettiques.

Politique relative au harcèlement psychologique et Programme d'aide aux employés (PAE)

La politique visant à contrer le harcèlement psychologique est connue de tous et toutes et aucune plainte n'a été portée en ce sens. Par ailleurs, l'Office met à la disposition de l'ensemble de son personnel un programme d'aide aux employés.

Accès à l'égalité en emploi

Le gouvernement du Québec s'est doté d'objectifs visant à promouvoir l'intégration des personnes issues de différents groupes cibles afin que la diversité de la société québécoise soit reflétée dans la fonction publique. L'Office adhère à ces objectifs; toutefois, les problèmes de pénurie de main-d'œuvre dans plusieurs classes d'emploi ainsi que la disponibilité de membres des groupes cibles dans la grande région de Québec n'ont pas permis de recruter parmi ces clientèles en 2010-2011.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011 par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2010-2011	NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2010-2011					Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	4						
Occasionnels	5						
Étudiants	2						
Stagiaires	1						

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

	RÉGULIERS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)
2008-2009			50 %	
2009-2010	50 %		50 %	
2010-2011	0 %			

Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier en place au 31 mars 2011

	2009		2010		2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	2	5,71%	3	7,69%	4	8,89%
Autochtones						
Anglophones						
Personnes handicapées	1	2,86 %	1	2,56%		

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier en place au 31 mars 2011 par catégorie d'emploi

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles			4	16,67%					4	8,89%
Autochtones										
Anglophones										
Personnes handicapées										

Représentativité des femmes

Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	3	3	2		8
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	75 %	60 %	100 %		66,67 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en poste au 31 mars 2011 par catégorie d'emploi

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	6	24	8	7	45
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	2	17	5	7	31
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	33 %	70,83 %	62,50 %	100 %	68,89 %

Ressources financières

Les prévisions budgétaires

L'Office est un organisme gouvernemental extrabudgétaire depuis le 1er avril 1995. Le financement des dépenses qu'il engage est assumé par les membres des ordres professionnels par voie de contributions individuelles annuelles fixées par le gouvernement et perçues par les ordres. Les employés de l'Office sont nommés et rémunérés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1).

Le gouvernement a approuvé le budget 2010-2011 de l'Office au montant de 7 657 200 \$ pour les revenus et de 9 060 100 \$ pour les dépenses, dégageant ainsi un excédent des dépenses sur les revenus permettant de résorber l'excédent cumulé des exercices financiers antérieurs. Le montant de la contribution financière a été fixé à 22,95 \$. La répartition des prévisions soumises au gouvernement en ce qui a trait aux revenus et aux dépenses, selon les principaux postes, était la suivante :

RÉPARTITION DES REVENUS ET DÉPENSES	2010-2011
Revenus	7 657 200 \$
Dépenses	
Traitements et avantages sociaux	4 343 400 \$
Loyer, communications et autres dépenses	2 196 700 \$
Présidents de conseils de discipline et administrateurs nommés	2 520 000 \$
Total des dépenses	9 060 100 \$
Excédent des dépenses sur les revenus	(1 402 900 \$)
Excédent cumulé au 31 mars 2010	1 402 900 \$

Politique de financement des services publics

La politique de financement des services publics énoncée dans le discours du budget 2009-2010 prévoit que les organismes doivent faire état de la progression de la mise en place de cette politique dans leur rapport annuel. L'Office des professions du Québec étant un organisme extrabudgétaire entièrement financé par les contributions des membres des ordres professionnels, il répond donc totalement aux exigences de la politique de financement des services publics.

Politique relative à la réduction des dépenses

Bien que l'Office des professions du Québec soit un organisme extrabudgétaire financé à même les contributions des membres des ordres professionnels, il est soumis à la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (Loi 100). Tel que prévu à la loi, l'Office a adopté une politique relative à la réduction des dépenses, laquelle a été approuvée par le gouvernement. La politique fixe les cibles de réduction de dépenses de fonctionnement à atteindre pour chacune des périodes visées par la loi, considérant certaines dépenses incompressibles en raison des responsabilités assumées par l'Office. Ainsi, la cible de réduction au montant de 80 500 \$ pour l'exercice financier 2010-2011 a été atteinte grâce à des mesures prises au chapitre des dépenses de formation, de déplacement, de fournitures et de services professionnels.

Ressources informationnelles

Les investissements de l'Office des professions dans le domaine des technologies de l'information ont totalisé 150 366 \$ au cours de l'exercice financier 2010-2011. Ces investissements ont permis d'améliorer la fiabilité et la sécurité du réseau informatique, de moderniser certains équipements et de reconfigurer le site Web de l'Office.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES



EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Développement durable

En avril 2006, la *Loi sur le développement durable* (L.R.Q., c. D-8.1.1) est adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale. En plus d'établir une définition du développement durable pour le Québec, la loi instaure seize principes ayant pour but de guider l'action de l'administration publique. Elle oblige aussi les ministères et organismes visés à identifier les actions qu'ils mèneront pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 (décembre 2007) et à rendre compte annuellement des résultats de leurs démarches.

En qualité d'organisme créé par le *Code des professions*, l'Office souscrit aux principes instaurés par la loi et s'engage à tenir compte de ces principes dans le cadre de sa gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières.

Comme le prévoit la *Loi sur le développement durable*, l'Office a fixé les objectifs particuliers qu'il entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable, ainsi que les activités qu'il prévoit réaliser à cette fin. Le Plan d'action de développement durable 2009-2012 a été entériné par les membres de l'Office en mars 2009 et publié dans la page d'accueil de son site Web.

Sommairement, le Plan d'action de développement durable de l'Office s'articule autour de cinq orientations de la Stratégie et d'autant de ses objectifs. Le choix de ceux-ci a été dicté par les responsabilités que le législateur a confiées à l'Office et, conséquemment, en fonction des leviers dont il dispose pour contribuer de manière significative à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable. Le tableau ci-après présente les objectifs retenus.

En 2010-2011, l'Office a poursuivi ses efforts afin d'atteindre les objectifs fixés par l'organisation. Ainsi, pour chacun des objectifs, des actions ont été menées soit pour l'ensemble de l'organisation ou pour une clientèle cible.

Plan d'action de développement durable (tableau synthèse)

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ¹³	OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX ¹⁴	OBJECTIFS DE L'ORGANISATION
Orientation n° 1. Informer, sensibiliser, éduquer, innover.	Objectif n° 1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les membres de l'Office, l'ensemble du personnel et tout nouvel employé aux dispositions prévues à la <i>Loi sur le développement durable</i> (L.R.Q., c. D-8.1.1) et aux obligations de l'Office en cette matière.
Orientation n° 2. Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement.	Objectif n° 4. Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à maintenir et à améliorer la santé globale du personnel de l'Office.
Orientation n° 3. Produire et consommer de façon responsable.	Objectif n° 6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser les pratiques écoresponsables dans le cadre des activités de gestion de l'Office.
Orientation n° 5. Répondre aux changements démographiques.	Objectif n° 14. Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la conciliation travail-famille et travail-études pour le personnel de l'Office.
Orientation n° 9. Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.	Objectif n° 28. Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir, de concert avec les ordres professionnels, l'intégration en emploi, notamment des personnes immigrantes et des membres de communautés culturelles, en facilitant l'accès aux professions réglementées à ces personnes.

13. *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, gouvernement du Québec, décembre 2007.

14. Idem

Éthique et déontologie

Dans l'accomplissement de sa mission, l'Office des professions considère comme primordial le respect des valeurs et des principes contenus dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise (compétence, impartialité, intégrité, loyauté et respect). De plus, pour l'Office, l'éthique est l'affaire de tous, et chacun doit contribuer, dans sa sphère d'activité, à l'amélioration continue des valeurs et des principes éthiques.

Soucieux de maintenir des normes et des critères élevés à l'égard du comportement et des pratiques de toutes les personnes concernées par ses activités, l'Office a désigné, parmi le personnel, un répondant en matière d'éthique qui veille, notamment, à ce que chacun soit informé des valeurs et de l'éthique de la fonction publique et y soit formé. De ce fait, en 2010-2011, comme dans les années précédentes, le répondant en éthique de l'Office a participé à divers ateliers de formation et a formé à son tour tous les employés pour qu'ils continuent d'intégrer les valeurs et de démontrer les comportements éthiques attendus dans l'action quotidienne de l'Office, celui-ci étant au service du public et en interrelation avec les ordres professionnels. Ainsi, par diverses actions, les membres de l'Office et l'ensemble de son personnel sont sensibilisés à l'éthique sur une base régulière. Mentionnons, entre autres, une chronique mensuelle diffusée sur le site intranet, illustrant l'importance accordée aux pratiques éthiques.

Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

La politique linguistique de l'Office a été adoptée en mars 2007. Chaque année, des formations sont offertes au personnel afin d'améliorer la maîtrise de la langue française, principalement

son expression écrite. De plus, la documentation produite par l'Office fait l'objet d'une révision linguistique pour maintenir la qualité de la langue française.

Protection des renseignements personnels

En 2010-2011, l'Office a poursuivi et amplifié ses efforts dans le domaine de la sécurité informatique. En effet, des mesures ont été prises notamment en restreignant l'emploi de certains outils de travail à distance et en poursuivant les mises à jour de sécurité.

Par ailleurs, l'Office diffuse régulièrement, sur son site intranet, un document rappelant à tout le personnel les règles relatives à l'utilisation du courriel et des services Internet, en lien avec la protection des renseignements personnels.

Aussi, cette année, un questionnaire sous forme de *quiz* a été proposé à tout le personnel de l'Office pour tester ses connaissances sur les dispositions encadrant la protection des renseignements personnels.

Demandes d'accès à l'information

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, seize demandes d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1) ont été traitées par la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'Office des professions du Québec.

De ce nombre, cinq demandes ont reçu une réponse favorable pour la totalité des documents demandés, après que la personne responsable de l'accès se soit assurée de protéger les renseignements personnels apparaissant dans certains des documents demandés.

Trois demandes ont reçu une réponse favorable pour une partie des documents demandés. Deux de ces demandes concernaient aussi des documents que l'Office ne détenait pas; ils n'ont donc pas pu être transmis.

Cinq demandes ont été refusées.

Trois demandes concernaient des documents que l'Office ne détenait pas; ils n'ont donc pas pu être transmis.

Toutes les demandes ont été traitées dans les délais prévus par la loi. En effet, quatorze d'entre elles ont été traitées dans un délai de 20 jours et deux dans un délai de 30 jours.

Résultats en matière d'allègement réglementaire et administratif

En application du décret n° 111-2005 du 18 février 2005 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif¹⁵, l'Office rend compte de ses réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour l'année 2010-2011.

Dans la cadre de la mise en œuvre de sa planification stratégique, l'Office des professions a constitué un comité sur le traitement des règlements soumis par les ordres professionnels à l'examen de l'Office. Ce comité, qui réunit des représentants de l'Office, des ordres et du Conseil interprofessionnel du Québec, a pour mandat de baliser et de diffuser les exigences relatives à la recevabilité des projets réglementaires soumis par les ordres à l'examen de l'Office, et ce, afin d'optimiser le traitement de ces projets réglementaires.

De plus, dans tous ses travaux réglementaires de l'année 2010-2011, l'Office s'est assuré, en concertation avec le Secrétariat à la prospérité économique, au développement durable et à l'allègement réglementaire et administratif, le cas échéant, que les avantages liés à l'adoption des mesures réglementaires compensent les inconvénients ou les coûts, et que l'adoption de ces normes procure un avantage net.

D'ailleurs, afin de se tenir au fait des orientations gouvernementales en cette matière, l'Office, par l'intermédiaire de son répondant, a participé aux activités organisées par le Secrétariat à la prospérité économique, au développement durable et à l'allègement réglementaire et administratif au cours de l'année 2010-2011.

Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec au 31 mars 2010

Aucune recommandation n'a été formulée par le Vérificateur général du Québec à l'égard de l'Office des professions du Québec.

15. Décret n° 111-2005, Annexe C « Règles sur l'allègement des normes de nature législative ou réglementaire ».

ANNEXES



ANNEXE I

Liste des ordres professionnels

Ordre des acupuncteurs du Québec
Ordre des administrateurs agréés du Québec
Ordre des agronomes du Québec
Ordre des architectes du Québec
Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec
Ordre des audioprothésistes du Québec
Barreau du Québec
Ordre des chimistes du Québec
Ordre des chiropraticiens du Québec
Ordre des comptables agréés du Québec
Ordre des comptables en management accrédités du Québec
Ordre des comptables généraux accrédités du Québec
Ordre des conseillers en ressources humaines
et en relations industrielles agréés du Québec
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec
Ordre des dentistes du Québec
Ordre des denturologistes du Québec
Ordre professionnel des diététistes du Québec
Ordre des ergothérapeutes du Québec
Ordre des évaluateurs agréés du Québec
Ordre des géologues du Québec
Chambre des huissiers de justice du Québec
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec

Note de la rédaction:

Notez que vous trouverez sur le site Web de l'Office une fiche qui décrit, pour chacun des ordres professionnels, les coordonnées, les champs d'exercice, les titres professionnels, les lois et règlements. De plus, des liens hypertextes pointent vers les pages Web des ordres professionnels qui expliquent, pour la plupart, la procédure d'une demande d'enquête auprès du syndic.

Ordre des ingénieurs du Québec
Ordre des ingénieurs forestiers du Québec
Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec
Collège des médecins du Québec
Ordre des médecins vétérinaires du Québec
Chambre des notaires du Québec
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec
Ordre des optométristes du Québec
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec
Ordre des pharmaciens du Québec
Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec
Ordre des podiatres du Québec
Ordre des psychologues du Québec
Ordre des sages-femmes du Québec
Ordre des techniciens et techniciennes dentaires du Québec
Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec
Ordre des technologues en imagerie médicale
et en radio-oncologie du Québec
Ordre des technologues professionnels du Québec
Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés
du Québec
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec
Ordre des urbanistes du Québec

ANNEXE II

États financiers

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de l'Office des professions du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

L'Office reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Office, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion.



M^e Jean Paul Dutrisac
Président



M. Jacques Laflamme
Directeur des services
administratifs

Québec, le 16 juin 2011

ÉTATS FINANCIERS

de l'exercice clos le 31 mars 2011

Rapport de la direction	60
Rapport de l'auditeur indépendant	61

ÉTATS FINANCIERS

Résultats et excédent cumulé	62
Bilan	63
Flux de trésorerie	64
Notes complémentaires	65 à 70

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Office des professions du Québec, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, l'état des résultats et de l'excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend

en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

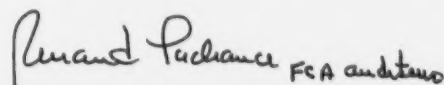
Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Office des professions du Québec au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V.-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

 FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 16 juin 2011

Office des professions du Québec

Résultats et excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
PRODUITS		
Contributions des membres des ordres professionnels	8 027 834 \$	9 132 511 \$
Intérêts	46 431	38 806
Honoraires du Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre	32 759	49 528
	<u>8 107 024</u>	<u>9 220 845</u>
CHARGES		
Frais d'administration		
Traitements et avantages sociaux	3 867 413	3 311 948
Services de transport et de communication	248 023	218 987
Services professionnels et administratifs	1 008 633	894 158
Loyers et entretien	428 439	324 929
Fournitures et matériel	109 949	120 108
Amortissement des immobilisations corporelles	162 997	166 934
	<u>5 825 454</u>	<u>5 037 064</u>
Autres charges		
Frais de gestion du Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre	32 759	49 528
Honoraires et remboursements de frais (note 3)	2 388 296	2 467 575
	<u>2 421 055</u>	<u>2 517 103</u>
	<u>8 246 509</u>	<u>7 554 167</u>
(INSUFFISANCE) EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(139 485)	1 666 678
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	2 076 344	409 666
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	<u>1 936 859 \$</u>	<u>2 076 344 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.


Office des professions du Québec

Bilan au 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	681 558 \$	630 341 \$
Créances	377 022	523 358
Intérêts courus à recevoir	31 756	35 198
Placements (note 4)	7 227 122	7 504 925
Frais payés d'avance	19 342	—
	8 336 800	8 693 822
Immobilisations corporelles (note 5)	451 974	223 709
	8 788 774 \$	8 917 531 \$
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	1 811 672 \$	1 633 466 \$
Provision pour vacances (note 6)	374 383	294 846
Provision pour congés de maladie (note 6)	118 996	—
Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre (note 8)	3 908 712	4 315 621
	6 213 763	6 243 933
Provision pour congés de maladie (note 6)	638 152	597 254
	6 851 915	6 841 187
EXCÉDENT CUMULÉ	1 936 859	2 076 344
	8 788 774 \$	8 917 531 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour l'Office des professions du Québec


 M^e Jean Paul Dutrisac
 Président


 M. Jacques Laflamme
 Directeur des services administratifs

Office des professions du Québec

Flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
(Insuffisance) Excédent des produits sur les charges	(139 485) \$	1 666 678 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	162 997	166 934
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	146 336	44 789
Intérêts courus à recevoir	3 442	(33 091)
Frais payés d'avance	(19 342)	—
Charges à payer et frais courus	178 206	54 015
Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre	(406 909)	(282 425)
Provisions pour congés maladie et vacances	239 431	101 570
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	164 676	1 718 470
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(391 262)	(53 271)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(391 262)	(53 271)
VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(226 586)	1 665 199
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	8 135 266	6 470 067
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	7 908 680 \$	8 135 266 \$

La trésorerie et les équivalents de trésorerie incluent l'encaisse et les placements.
L'usage d'un montant de 3 908 712 \$ (4 315 621 \$ en 2010) de placements est toutefois
restreint au versement de subventions du Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre.

Office des professions

Notes complémentaires
31 mars 2011

1. CONSTITUTION ET OBJET

L'Office des professions du Québec est un organisme constitué en vertu du *Code des professions* (L.R.Q., chapitre C-26) et a pour fonction de veiller à ce que chacun des ordres professionnels assure la protection du public.

L'Office relève du ministre responsable de l'application des lois professionnelles que le gouvernement désigne. Les opérations de l'Office sont financées à même les contributions des membres des ordres professionnels. Ces contributions sont versées aux ordres professionnels qui en font la remise à l'Office. Le *Code des professions* prévoit dans le calcul de cette contribution une majoration ou diminution pour tenir compte des déficits ou excédents des exercices financiers antérieurs. Si l'Office prévoit un surplus ou un déficit pour une année financière, il peut également être pris en compte en tout ou en partie.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Office utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de l'Office, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments

faisant l'objet d'une estimation sont la durée de vie utile des immobilisations corporelles et les provisions pour congés de maladie et vacances. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Comptabilisation des produits

Les produits provenant des contributions des membres des ordres professionnels et des honoraires de gestion sont constatés lorsque les conditions suivantes, s'il y a lieu, sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord.
- Le service a été rendu.
- Le montant est déterminable.
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention des fonds au cours de l'exercice.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'Office consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et selon les durées de vie suivantes :

	NOMBRE D'ANNÉES
Équipement informatique	3
Équipement téléphonique	5
Mobilier	5
Aménagement des locaux	5
Frais de développement de systèmes informatiques	5

Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'Office de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que l'Office ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation établie selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

3. HONORAIRES ET REMBOURSEMENTS DE FRAIS

En vertu du *Code des professions*, l'Office a la responsabilité d'assumer les charges suivantes : les honoraires ou indemnités des présidents de conseil de discipline des ordres professionnels ainsi que les allocations de présence et le remboursement des frais raisonnables engagés par les administrateurs nommés par

l'Office aux Conseils d'administration des ordres professionnels pour représenter le public. Les honoraires ou indemnités sont fixés par le gouvernement.

La charge se détaille comme suit :

	2011	2010
Présidents de conseils de discipline des ordres professionnels	1 984 709 \$	2 045 028 \$
Administrateurs nommés	403 587	422 547
	2 388 296 \$	2 467 575 \$

Les charges à payer et frais courus incluent des honoraires et remboursements de frais pour les travaux réalisés par les présidents de conseils de discipline non encore facturés au 31 mars 2011 totalisant 1 190 480 \$ (2010 : 1 033 886 \$).

4. PLACEMENTS

	2011		2010	
	Coût	Juste valeur	Coût	Juste valeur
Certificat de placement 0,85 % échéant le 8 avril 2011	900 000 \$	900 461 \$		
Certificat de placement 1,00 % échéant le 13 avril 2011	3 327 122	3 328 672		
Certificat de placement 1,10 % échéant le 6 mai 2011	3 000 000	3 029 745		
Certificat de placement 0,4 % échu le 14 avril 2010			3 304 925 \$	3 305 505 \$
Certificat de placement 0,35 % échu le 26 avril 2010			600 000	600 028
Certificat de placement 1,05 % échu le 3 mai 2010			3 600 000	3 634 590
	7 227 122 \$	7 258 878 \$	7 504 925 \$	7 540 123 \$

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011			2010		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Équipement informatique	289 794 \$	(222 686) \$	67 108 \$	227 024 \$	(180 115) \$	46 909 \$
Équipement téléphonique	68 109	(41 602)	26 507	55 622	(35 412)	20 210
Mobilier	211 875	(156 888)	54 987	192 213	(141 471)	50 742
Aménagement des locaux	374 550	(161 754)	212 796	153 316	(125 059)	28 257
Frais de développement de système informatique	611 347	(520 771)	90 576	548 238	(470 647)	77 591
	1 555 675 \$	(1 103 701) \$	451 974 \$	1 176 413 \$	(952 704) \$	223 709 \$

Les déboursés de l'exercice relatifs aux acquisitions ont été de 391 262 \$ (2010 : 53 271 \$), et une réduction de valeur de 12 000 \$ a été effectuée pour un système informatique.

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel de l'Office participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes inter-entreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Le taux de cotisation de l'Office au RREGOP est passé de 8,19 % de la masse salariale cotisable à 8,69 % au 1^{er} janvier 2011, et celui du RRPE, de 10,54 % à 11,54 % au 1^{er} janvier 2011.

Les cotisations de l'Office imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 197 327 \$ (2010 : 177 839 \$). Les obligations de l'Office envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie et vacances

	MALADIE		VACANCES	
	2011	2010	2011	2010
Solde au début	597 254 \$	531 606 \$	294 846 \$	258 924 \$
Charge de l'exercice	311 246	106 215	390 735	265 508
Prestations versées au cours de l'exercice	(151 352)	(40 567)	(311 198)	(229 586)
Solde à la fin	757 148 \$	597 254 \$	374 383 \$	294 846 \$
Moins : Portion échéant au cours du prochain exercice	118 996	—	374 383	294 846
	638 152 \$	597 254 \$	— \$	— \$

La portion des congés de maladie échéant au cours du prochain exercice concerne des employés en préretraite qui ont fait le choix d'utiliser les journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées.

Description

L'Office dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Office.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à l'Office. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars 2011 :

	RREGOP		RRPE, RRAS	
	2011	2010	2011	2010
Taux d'indexation	3,25%	3,25%	2,50%	2,75%
Taux d'actualisation	4,66%	4,88%	3,31%	3,29%
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	14 ans	13 ans	6 ans	6 ans

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire, puisque l'Office estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

7. AVANCES DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Le ministre des Finances est autorisé à avancer à l'Office des professions du Québec, à même le Fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital ne pourra excéder 2 millions de dollars. Ces avances porteront intérêt au taux préférentiel et elles viendront à échéance au plus tard le 31 mars 2013. Au 31 mars 2011, aucune avance n'avait été contractée.

ANNEXE III

Déclaration de services aux citoyens

QUI SOMMES-NOUS ?

Organisme gouvernemental, l'Office des professions du Québec tire son existence du *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26). Cette loi lui confie la mission de veiller à ce que chacun des 46 ordres professionnels protège le public. En effet, les ordres sont responsables de l'application des mécanismes de protection du public, raison d'être du système professionnel, et de s'assurer de la compétence et de l'intégrité de leurs membres.

Par sa **Déclaration de services aux citoyens**, l'Office s'engage à renseigner le public sur tout aspect touchant le système professionnel, ses institutions et ses mécanismes de protection du public. Il s'engage également à diriger le public vers les recours convenant à la situation rapportée et à lui indiquer les démarches à faire pour obtenir des réponses pertinentes à ses questions.

À cet égard, toute personne peut exercer un recours contre un professionnel si elle croit que celui-ci a fait preuve d'incompétence, de négligence, d'un manque d'intégrité à son égard ou qu'il a manqué à ses obligations professionnelles et déontologiques. Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un professionnel. Il est alors question du mécanisme de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires.

Pour ce faire, des instances spécifiques sont instituées au sein de chaque ordre professionnel et le *Code des professions* leur confie la responsabilité de traiter les demandes des citoyens et les recours mis à leur disposition. Les citoyens peuvent donc s'adresser d'abord au syndic, chargé des demandes d'enquête et qui peut, selon les cas, recevoir les demandes de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires. Ensuite, les citoyens peuvent s'adresser au comité de révision ou au

conseil de discipline. En dernier ressort, pour faire appel d'une décision du conseil de discipline, le citoyen, tout comme le professionnel concerné, peut s'adresser au Tribunal des professions composé de juges de la Cour du Québec. La décision est alors définitive.

Précisons que l'Office des professions n'apparaît pas dans la chaîne des recours mis à la disposition des citoyens par la loi. L'Office n'est donc pas habilité à faire enquête, à commenter des cas individuels ou à réviser les décisions rendues par les différentes autorités compétentes en la matière.

Notre mission

L'Office a pour fonction de veiller à ce que chaque ordre professionnel assure la protection du public. À cette fin, l'Office :

- vérifie le fonctionnement des divers mécanismes de protection du public mis en place au sein de chaque ordre et veille à leur application efficace;
- s'assure que les ordres détiennent et utilisent les moyens nécessaires à l'exécution de leur mandat de protection du public, dont notamment les mesures réglementaires prévues par la loi;
- voit à ce que le public soit informé adéquatement de ses droits et des recours qui sont mis à sa disposition par les ordres conformément à la loi;
- veille à l'adaptation périodique de l'encadrement juridique du système professionnel et conseille le gouvernement sur les orientations permettant son amélioration continue;
- nomme les administrateurs qui représentent le public au sein des Conseils d'administration de chacun des ordres.

Nos services

Même si l'Office n'apparaît pas dans la chaîne des recours prévus par la loi, il arrive que des personnes s'adressent à l'Office pour lui faire part de leurs commentaires ou pour exprimer leur mécontentement et parfois aussi, pour demander son intervention à propos des recours qu'ils ont exercés ou à l'égard d'une décision qui les concerne.

L'Office reçoit et traite ces demandes d'intervention en respectant le cadre que lui impose son mandat en cette matière. Ainsi, il veille à :

- fournir à ces personnes les renseignements nécessaires afin qu'elles aient une bonne compréhension de leur situation et à canaliser leurs actions vers les mécanismes du système professionnel;
- favoriser une communication utile entre le citoyen et l'instance de l'ordre concerné.

Dans ce contexte, l'Office n'intervient pas quant au fond d'une affaire particulière, mais il agit plutôt comme facilitateur, dans le but de permettre aux personnes qui s'adressent à lui d'exercer de manière efficace les recours mis à leur disposition par les ordres professionnels.

Dans les cas où une intervention de l'Office est indiquée, celle-ci consiste généralement à communiquer avec l'ordre concerné pour le sensibiliser au besoin d'information d'un citoyen, notamment dans le cas où un syndic décide de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline de l'ordre ou pour rappeler les délais qui sont prévus au *Code des professions*¹⁶ relatifs au traitement d'une demande d'enquête ou à l'obtention de l'avis du comité de révision.

L'Office informe alors le citoyen de son intervention en l'invitant à lui signaler la persistance des difficultés éprouvées ou à l'informer de la conclusion satisfaisante de ses démarches, selon le cas.

D'une manière plus générale, l'Office peut adresser à un ordre des commentaires ou des suggestions sur ses façons de faire en vue d'améliorer les services qu'il offre aux citoyens en cette matière, et lui proposer la conduite à tenir ou les mesures à prendre pour assurer de manière optimale la protection du public et l'efficacité des mécanismes prévues à cette fin.

De plus, l'Office reçoit et traite les commentaires et les suggestions se rapportant à la qualité de ses propres services. Ils peuvent être adressés au Bureau de la présidence, qui leur portera toute l'attention nécessaire.

Nos engagements

L'Office a la responsabilité de renseigner le grand public sur le système professionnel, de lui assurer des voies d'expression et d'accueillir ses commentaires. C'est ainsi que, de concert avec ses partenaires, l'Office cherche à développer la confiance du public envers le système professionnel.

Pour ce faire, l'Office s'engage à :

- offrir un accueil courtois et une écoute attentive;
- traiter avec soin, diligence et transparence les demandes qui lui sont acheminées;
- accuser réception, dans les cinq jours ouvrables, de toute demande d'intervention formulée par écrit et y apporter réponse dans les 90 jours. Dans l'éventualité où il ne pourrait répondre dans les délais prévus, l'Office en informera par écrit le citoyen.
- donner des renseignements pertinents, complets, pratiques et dans un langage clair sur des sujets, comme :
 - les mécanismes de protection du public prévus par le *Code des professions*;
 - les droits et les recours des citoyens;
 - l'exercice des 51 professions réglementées par le *Code des professions* regroupées au sein des 46 ordres professionnels reconnus par la loi;
 - tout autre sujet touchant le système professionnel;
- favoriser les échanges constructifs entre les citoyens et les ordres professionnels.

¹⁶ Il s'agit des articles 123, 123.1, 123.4 et 123.5 du *Code des professions* (L.R.Q., C-26)

Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles

L'Assemblée nationale votait, en décembre 2009, une loi afin de créer, au sein de l'Office, un poste de commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles.

Le commissaire est chargé :

- d'examiner les plaintes provenant de toute personne qui se sent lésée par un ordre professionnel dans le traitement d'une demande de reconnaissance des compétences en vue d'obtenir un permis pour exercer une profession;
- de vérifier le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles institués au sein des ordres;
- de suivre l'évolution des mesures de collaboration entre les ordres professionnels et les établissements d'enseignement en vue de répondre efficacement aux besoins de formation complémentaire nécessaire à l'obtention d'un permis d'exercice.

Pour ce qui est du traitement des plaintes, le rôle du commissaire n'est pas d'évaluer lui-même les compétences professionnelles des personnes qui désirent obtenir un permis d'exercice. Il ne peut donc pas délivrer de permis au nom de l'ordre. Il s'assure toutefois que le dossier d'une personne a été traité, entre autres, de façon équitable, objective, transparente et efficace. Il peut également formuler les recommandations qu'il juge utiles dans un dossier. L'ordre professionnel doit informer le commissaire, par écrit, des suites qu'il entend donner à une recommandation.

Étant donné la nature du mandat, l'Office doit prendre les mesures visant à préserver en tout temps l'indépendance du commissaire dans l'exercice de ses fonctions. Le commissaire s'est aussi vu accorder des pouvoirs d'enquête étendus.

Le commissaire est soumis par la loi à des obligations d'information au profit des personnes qui formulent des plaintes de même que du public en général. On trouve un énoncé de ces

obligations dans la description du processus de traitement des plaintes ainsi que des autres fonctions du commissaire sur le site Web de l'Office.

Le commissaire s'inscrit dans les engagements de l'Office, avec les adaptations nécessaires. Dans ses rapports avec les plaignants et les autres parties aux dossiers qu'il traite, le commissaire s'engage également à :

- manifester de la considération, notamment par le respect, l'empathie et l'ouverture;
- faire preuve de rigueur, notamment par l'objectivité et l'impartialité;
- communiquer d'une façon claire et simple, notamment quant aux explications sur la démarche, les conclusions et les recommandations.

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-21), l'Office :

- donnera suite à la demande d'accès à ses documents dans les 20 jours.

De plus, l'Office des professions s'assurera de garantir le caractère confidentiel des démarches et des renseignements qui lui sont confiés dans le respect de la loi.

**Pour joindre
l'Office des professions**

<http://www.opq.gouv.qc.ca>

Téléphone :

418 643-6912, sans frais : 1 800 643-6912

Télécopieur :

418 643-0973

Courriel :

courrier@opq.gouv.qc.ca

Les bureaux de l'Office sont ouverts
du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
Ils sont situés au :

800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3

**Pour joindre
le Commissaire aux plaintes
concernant les mécanismes de
reconnaissance des compétences
professionnelles**

Téléphone :

514 864-9744, sans frais : 1 800 643-6912

Télécopieur :

514 864-9758

Courriel :

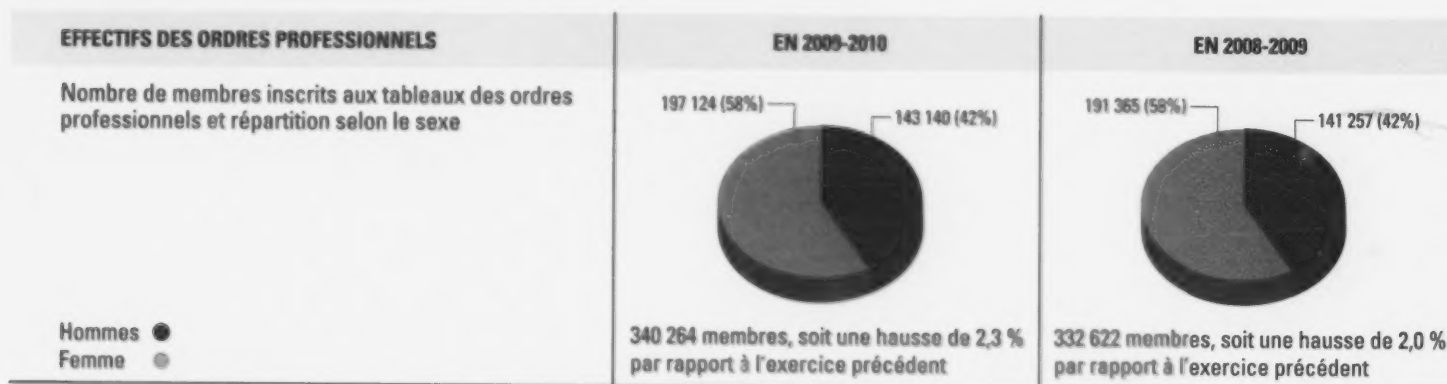
commissaire@opq.gouv.qc.ca

ANNEXE IV

Bilan des activités du système professionnel

Portrait des principales activités des ordres professionnels en 2009-2010¹⁷

(aperçu tiré de l'analyse des rapports annuels des ordres professionnels)



SITUATION FINANCIÈRE DES ORDRES PROFESSIONNELS	EN 2009-2010	EN 2008-2009
Revenus ¹⁸	un peu plus de 241,2 M\$	près de 239,7 M\$
Avoir cumulatif ¹⁸	un peu plus de 188,4 M\$	près de 165,3 M\$
Dépenses ¹⁸	un peu plus de 235,3 M\$	un peu plus de 228,8 M\$
• Montant consacré aux activités d'admission aux professions	• près de 14,9 M\$	• un peu plus de 11,6 M\$
• Montant consacré à l'ensemble des activités reliées aux recours disciplinaires	• un peu plus de 22,2 M\$	• près de 21 M\$
• Montant consacré à l'inspection professionnelle	• un peu plus de 14,6 M\$	• près de 13,1 M\$
• Montant consacré à la formation continue	• près de 18,2 M\$	• près de 14,5 M\$

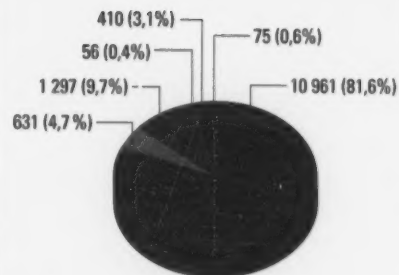
17. Dans le contexte où les rapports annuels des ordres professionnels couvrent la période du 1^{er} avril au 31 mars, il appert qu'il est trop tôt en fin d'exercice pour commenter le bilan des activités de l'année écoulée. Il faut donc s'en remettre aux données de l'année antérieure; en l'occurrence, l'exercice 2009-2010.

18. Les revenus, l'avoir cumulatif et les dépenses tiennent compte de tous les fonds gérés par les conseils d'administration des ordres professionnels.

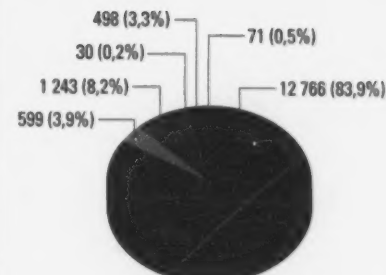
DÉLIVRANCE DE PERMIS OU DE CERTIFICATS DE SPÉCIALISTE

- Permis temporaire (article 41 du Code des professions ou article 37 de la Charte de la langue française)
- Permis restrictif temporaire (article 42.1 du Code des professions et lois particulières)
- Permis délivré au titulaire d'un diplôme déterminé au Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignements désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels
- Permis délivré à la suite de la reconnaissance d'équivalence de diplôme (paragraphe c de l'article 93 du Code des professions)
- Permis délivré à la suite de la reconnaissance d'équivalence de la formation (paragraphe c de l'article 93 du Code des professions)
- Permis délivré sur la base d'une autorisation légale d'exercer une profession hors du Québec (paragraphe g de l'article 94 ou paragraphe c2 de l'article 93 du Code des professions)

EN 2009-2010



EN 2008-2009



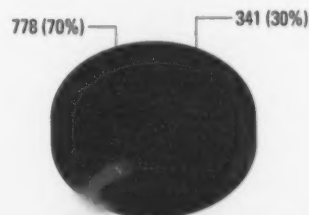
RECONNAISSANCE D'ÉQUIVALENCE DE DIPLÔME

Répartition selon le lieu de délivrance du diplôme (permis et certificats de spécialiste confondus)

EN 2009-2010



1 290 demandes reçues



1 119 demandes acceptées¹⁹

EN 2008-2009



1 225 demandes reçues



950 demandes acceptées¹⁹

Canada (hors du Québec) ●
Hors du Canada ●

19. Les demandes de reconnaissance d'équivalence acceptées peuvent avoir été reçues au cours d'années antérieures.

RECONNAISSANCE D'ÉQUIVALENCE DE LA FORMATION	EN 2009-2010	EN 2008-2009
Répartition selon le lieu où la formation a été reçue (permis et certificats de spécialiste confondus)	<p>2 615 (91%) 273 (9%)</p> <p>2 888 demandes reçues</p>	<p>2 332 (85%) 407 (15%)</p> <p>2 739 demandes reçues</p>
Demandes reçues Canada (hors du Québec) ● Hors du Canada ●	<p>152 (57%) 115 (43%)</p>	<p>341 (86%) 54 (14%)</p>
Canada (hors du Québec) Demandes acceptées en totalité ● en partie ●	<p>2 263 (71%) 911 (29%)</p> <p>1 026 demandes acceptées en totalité²⁰ 2 415 demandes acceptées en partie²⁰</p>	<p>1 881 (70%) 811 (30%)</p> <p>865 demandes acceptées en totalité²⁰ 2 222 demandes acceptées en partie²⁰</p>
Hors du Canada Demandes acceptées en totalité ● en partie ●		

20. Les demandes de reconnaissance d'équivalence acceptées peuvent avoir été reçues au cours d'années antérieures.

RECOURS DISCIPLINAIRES	EN 2009-2010	EN 2008-2009
Syndics	<ul style="list-style-type: none"> • ont fait enquête dans 7 852 dossiers ; • ont déposé 336 plaintes devant les conseils de discipline 	<ul style="list-style-type: none"> • ont fait enquête dans 8 280 dossiers ; • ont déposé 414 plaintes devant les conseils de discipline
Comité de révision	<ul style="list-style-type: none"> • ont reçu 701 demandes ; • ont rendu 794 avis ; • il y a eu conclusion de porter plainte devant les conseils de discipline dans 11 avis 	<ul style="list-style-type: none"> • ont reçu 821 demandes ; • ont rendu 677 avis ; • il y a eu conclusion de porter plainte devant les conseils de discipline dans 4 avis
Conseils de discipline	<ul style="list-style-type: none"> • ont rendu 263 décisions comportant une sanction 	<ul style="list-style-type: none"> • ont rendu 282 décisions comportant une sanction
Contrôle de la pratique illégale et de l'usurpation de titres	<ul style="list-style-type: none"> • 573 enquêtes ont été complétées ; • 101 plaintes ont été portées devant les tribunaux ; • 73 jugements ont été rendus déclarant l'intimé coupable 	<ul style="list-style-type: none"> • 504 enquêtes ont été complétées ; • 147 plaintes ont été portées devant les tribunaux ; • 78 jugements ont été rendus déclarant l'intimé coupable
Conciliation et arbitrage des comptes d'honoraires	<ul style="list-style-type: none"> • 1 024 différends ont été soumis à la conciliation ; • 225 différends ont été soumis à l'arbitrage 	<ul style="list-style-type: none"> • 928 différends ont été soumis à la conciliation ; • 257 différends ont été soumis à l'arbitrage

INSPECTION PROFESSIONNELLE	EN 2009-2010	EN 2008-2009
Inspection : visites d'inspection professionnelle et inspections particulières (incluant les questionnaires d'autoévaluation)	<ul style="list-style-type: none"> • 23 342 membres ont fait l'objet d'une inspection, soit 6,9 % des membres 	<ul style="list-style-type: none"> • 16 184 membres ont fait l'objet d'une inspection, soit 4,9 % des membres

FORMATION CONTINUE	EN 2009-2010	EN 2008-2009
Nombre d'ordres professionnels ayant un règlement sur la formation continue obligatoire en vigueur au début de l'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • 18 ordres 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 ordres
Activités tenues de formation continue facultative ou obligatoire organisées par les ordres professionnels et participation des membres à ces activités	<ul style="list-style-type: none"> • un minimum de 93 769 personnes / activités ont été recensées 	<ul style="list-style-type: none"> • un minimum de 120 883 personnes / activités ont été recensées

ANNEXE V

Tableaux des règlements

Règlements du gouvernement adoptés en vertu
du *Code des professions*

NOMBRE DE RÈGLEMENTS PUBLIÉS À LA GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC AU 31 MARS 2011		
	À titre de projet	À titre de règlement
Comité de formation	—	1
Diplôme	9	2
Total :	9	3

Règlements adoptés par les ordres professionnels
en vertu de l'article 93, paragraphe c.1
du *Code des professions* (approbation de l'Office)

NOMBRE DE RÈGLEMENTS PUBLIÉS À LA GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC AU 31 MARS 2011		
	À titre de projet	À titre de règlement
Arpenteurs-géomètres	—	1
Géologues	1	—
Total :	1	1

Règlements adoptés par les ordres professionnels et soumis à la procédure prévue à l'article 95
du *Code des professions* (approbation par le gouvernement sur recommandation de l'Office)

NOMBRE DE RÈGLEMENTS PUBLIÉS À LA GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC AU 31 MARS 2011		
	À titre de projet	À titre de règlement
Actes qui peuvent être posés par des personnes autres	5	5
Catégories de permis	2	1
Code de déontologie	5	6
Conditions d'utilisation des titres d'auditeur et d'auditrice	3	3
Exercice de la profession en société *	4	3
Fonds d'indemnisation	1	2
Formation continue obligatoire des titulaires d'un permis de comptabilité publique	—	1
Permis de comptabilité publique	—	1
Spécialités médicales	1	1
Total :	21	23

* Une liste des ordres professionnels ayant adopté ce type de règlement est disponible dans le site Web de l'Office, sous l'onglet *Système professionnel*, à la rubrique *Travaux de modernisation du système professionnel*.

Règlements adoptés par les ordres professionnels et soumis à la procédure prévue à l'article 95.0.1 du Code des professions (approbation de l'Office après consultation)

NOMBRE DE RÈGLEMENTS PUBLIÉS À LA GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC AU 31 MARS 2011		
	À titre de projet	À titre de règlement
Autorisations légales d'exercer une profession hors du Québec qui donnent ouverture à un permis ou à un certificat de spécialiste	23	26
Conditions et modalités de délivrance des permis et des certificats de spécialistes	1	3
Délivrance d'un permis pour donner effet à l'arrangement conclu par l'ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles	11	9
Délivrance de permis spéciaux	1	1
Total :	36	39

Règlements adoptés par les ordres professionnels et soumis à la procédure prévue à l'article 95.2 du Code des professions (approbation de l'Office)

NOMBRE DE RÈGLEMENTS PUBLIÉS À LA GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC AU 31 MARS 2011		
	À titre de projet	À titre de règlement
Affaires du conseil d'administration	—	5
Assemblées générales	—	2
Assurance responsabilité professionnelle	—	1
Comité d'inspection	—	2
Conciliation et arbitrage des comptes	—	1
Élections	—	5
Comptabilité en fidéicommis	—	2
Formation continue	—	3
Représentation régionale	—	2
Stages et cours de perfectionnement	—	1
Total :	0	24

Une liste des projets de règlements ou règlements ayant été publiés à la *Gazette officielle du Québec* entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011 est disponible dans le site Web de l'Office, sous l'onglet *Actualités* à la rubrique *Lois et règlements récents*.

ANNEXE VI

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

Code d'éthique et de déontologie

Le présent code exprime l'engagement des membres de l'Office des professions à pleinement contribuer à la réalisation de leur mandat et de façon intègre.

Au service de l'État, ils entendent respecter les normes générales que rassemble le règlement du gouvernement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le code reprend ces prescriptions auxquelles la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* accorde la préséance. En cas de doute, les membres comptent s'inspirer de leur esprit pour guider leur action.

Les membres tiennent aussi à ce que le code affirme leur attachement à la mission de l'Office dans le cadre du système professionnel. Les principes et les règles expliquent comment leur action a pour objectif la protection du public, appuyée sur une autogestion responsable des professions.

Le personnel de l'Office participe à cette mission. Ses devoirs et ses obligations à titre de fonctionnaires servent également de soutien à cet égard.

Le président de l'Office doit s'assurer du respect du présent code par les membres. Toutefois, en cas de reproche à leur endroit ou à l'égard du président, l'autorité compétente pour agir en matière disciplinaire est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au

ministère du Conseil exécutif, selon la procédure prévue au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*. Un manquement expose à une réprimande, à une suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou à la révocation.

1 • Dispositions générales

1. Dans le cadre de son mandat, la personne nommée membre de l'Office des professions du Québec contribue à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

2. En exerçant ses fonctions avec ses collègues membres de l'organisme et, notamment, en se prononçant sur des changements aux lois et règlements, l'action du membre a pour objet fondamental la protection du public en matière professionnelle.

3. Le membre agit dans le respect du droit et des attributions établies par le *Code des professions* et l'ensemble des lois professionnelles.

4. Le membre exécute son mandat avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité. Il aménage en conséquence ses affaires personnelles.

5. Le membre fait profiter l'Office de son expérience et, entre autres dans le cas des membres requis d'appartenir à un ordre professionnel, de l'information et des relations que son statut lui procure. À cet égard, il veille à ce que

sa contribution soit toujours empreinte d'objectivité et d'ouverture et à ce qu'elle serve les meilleurs intérêts de tout le système professionnel.

6. Le membre traite avec égard et discernement la situation des personnes, des organismes ou des groupes qui est portée à sa connaissance aux fins, notamment, des nominations dont l'Office est chargé, des avis qu'il est appelé à donner au gouvernement ou relativement au fonctionnement des mécanismes mis en place en vue de la protection du public.

II • Discrétion et réserve

7. Le membre ne peut révéler ni faire connaître quoi que ce soit dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions, à moins d'y être autorisé par la loi. Cette obligation demeure même dans ses relations avec l'ordre professionnel dont il fait partie.

8. Le membre est aussi tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre veille en particulier à respecter le caractère confidentiel que peut avoir l'information à laquelle il a accès en raison de ses fonctions, notamment les renseignements personnels ou protégés par le secret professionnel obtenus lorsque l'Office est appelé à vérifier le fonctionnement des mécanismes mis en place au sein des ordres professionnels ou à évaluer l'opportunité de constituer de nouveaux ordres.

10. Le membre ne peut utiliser à son profit ou à celui de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, entre autres celle qui se rapporte à des changements imminents aux lois et règlements sur lesquels il a été appelé à se prononcer.

11. Le membre dont le mandat a pris fin ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur l'information non disponible au public concernant l'Office ou un ordre professionnel,

un organisme, une entreprise ou une personne avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit cette fin de mandat, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

12. Le membre fait preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions liées à son mandat pour ne pas nuire à l'exercice de ses fonctions.

III • Activités politiques

13. Le membre, dans l'exercice de ses fonctions, prend ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

14. Le président et le vice-président, en tant qu'administrateurs à temps plein, font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

15. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

17. Dans le cas de la charge de député à l'Assemblée nationale ou à la Chambre des communes du Canada, ou d'une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à plein temps, le président ou le vice-président doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où sa candidature est annoncée.

Il en va de même lorsque la charge sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve.

18. Le président ou le vice-président qui a obtenu un tel congé sans rémunération a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, si ce membre n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

19. Le vice-président qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions. Il doit faire de même lorsque la charge n'est qu'à temps partiel, mais qu'elle est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve.

IV • Intégrité

20. Le membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations qu'il a dans le cadre du système professionnel. Il veille si possible à prendre des mesures pouvant prévenir une telle situation, notamment dans l'exercice des activités professionnelles qu'un membre à temps partiel peut continuer d'accomplir.

Il doit dénoncer à l'Office tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise, une association ou une personne susceptible, mis à part le seul fait d'être membre d'un ordre professionnel, de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur. S'il y a lieu, il l'informe aussi des mesures prises pour écarter cet intérêt.

21. Le président et le vice-président doivent s'occuper exclusivement du travail de l'Office et des devoirs de leurs fonctions.

22. Le président ou le vice-président ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, une association ou une personne mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu que ce membre y renonce ou en dispose avec diligence.

23. Le membre à temps partiel de l'Office qui a un intérêt de cette nature doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au président et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

24. Le membre conserve toutefois le droit de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisation ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

25. Le membre ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens ni les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

26. Le membre ne peut accepter un cadeau, une marque d'hospitalité ni un autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

27. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

28. Le membre doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

29. Le membre dont le mandat a pris fin doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

V • Rémunération

30. Le membre n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

31. Le membre révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

32. Le membre qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période. Toutefois, si le traitement est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

33. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre de membre de l'Office pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période. Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre de membre de l'Office est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

34. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la

valeur des mesures dont ce membre a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

35. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre de l'Office n'est pas visé par ces dispositions sur le remboursement.

36. Pour l'application des dispositions sur le remboursement, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée par ses dispositions correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

ANNEXE VII

Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2010-2011

1. CONTEXTE	86	3. EXAMEN DE PLAINTES DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2011	91
1.1 Adoption de la <i>Loi instituant le poste de Commissaire</i>	87	3.1 Ordre des acupuncteurs du Québec	91
1.2 Mandat du Commissaire	87	3.2 Ordre des agronomes du Québec	92
1.3 Rapport annuel d'activités du Commissaire	87	3.3 Barreau du Québec	92
1.4 Un premier rapport annuel d'activités	87	3.4 Ordre des dentistes du Québec	92
2. ENTRÉE EN FONCTION ET DÉMARRAGE DES ACTIVITÉS	88	3.5 Ordre des ingénieurs du Québec	93
2.1 Entrée en fonction du titulaire	88	3.6 Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	94
2.2 Priorité dans le démarrage des activités	88	3.7 Ordre des pharmaciens du Québec	95
2.3 Mise sur pied du Bureau du Commissaire : ressources humaines	88	3.8 Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	96
2.4 Mise sur pied du Bureau du Commissaire : ressources matérielles et organisation	89	3.9 Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	96
2.5 Démarrage des activités d'examen des plaintes : procédure et méthode	89	3.10 Ordre des sages-femmes du Québec	96
2.6 Objectifs opérationnels au-delà du 31 mars 2011	90		

1. CONTEXTE

1.1 Adoption de la Loi instituant le poste de Commissaire

La reconnaissance des compétences professionnelles en vue de la délivrance d'un permis d'exercice d'une profession réglementée au Québec s'inscrit dans la perspective de protection du public en lien avec des activités à risque. Elle favorise l'intégration professionnelle de plusieurs personnes, nouveaux arrivants et autres, contribuant ainsi à relever les défis démographiques et économiques du Québec. Depuis quelques années, nourris par une certaine actualité, mais aussi par le caractère stratégique de leur rôle, les organismes mandatés par l'État pour effectuer cette reconnaissance sont visés par un souci grandissant d'imputabilité et de transparence.

Ce souci a été manifesté tout particulièrement dans le rapport de 2008 de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (communément appelée Rapport Bouchard-Taylor). Les coprésidents de la Commission ont formulé des recommandations visant expressément la question de la reconnaissance des compétences professionnelles.

« C4 Que l'État intensifie les mesures pour accélérer le processus de reconnaissance des compétences et des diplômes acquis à l'étranger. Parmi les mesures pressantes, nous recommandons :

- La mise sur pied d'un comité d'enquête indépendant mandaté pour faire la lumière sur les pratiques des ordres professionnels en matière de reconnaissance des diplômes;
- L'établissement d'une instance indépendante permettant aux immigrants de formuler des plaintes et de demander une révision des décisions prises par les ordres professionnels;

- La clarification des rapports entre, d'une part, le Conseil interprofessionnel du Québec, l'Office des professions du Québec et les ordres professionnels et, d'autre part, les universités, les cégeps et l'Office québécois de la langue française, afin de dénouer les impasses qui empêchent de donner suite aux exigences de formation d'appoint imposées aux immigrants. »

Au cours des dernières années, on note que l'Ontario et le Manitoba ont créé des postes de Commissaire à l'équité (*Fairness Commissioner*), qui font des vérifications systématiques des mécanismes d'admission des organismes chargés de réglementer les professions et les métiers de ces provinces. La Nouvelle-Écosse a également créé le poste de *Review Officer* sensiblement au même effet.

Au Québec, la *Loi instituant le poste de Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles* (projet de loi n° 53) a été sanctionnée le 4 décembre 2009 et est entrée en vigueur le même jour. Elle incorpore au *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26) une section particulière qui prévoit un poste de commissaire indépendant, rattaché administrativement à l'Office des professions du Québec, chargé de différentes activités de surveillance en lien avec la reconnaissance des compétences professionnelles en vue de la délivrance d'un permis d'exercice d'une profession réglementée.

La création d'un poste de commissaire au Québec est, entre autres, une réponse concrète du gouvernement et de l'Assemblée nationale aux recommandations du Rapport Bouchard-Taylor portant sur la reconnaissance des compétences.

1.2 Mandat du Commissaire

Le premier alinéa de l'article 16.10 du *Code des professions* énonce le mandat du Commissaire comme suit :

« 16.10. Le commissaire est chargé :

- 1° de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne contre un ordre professionnel qui concerne le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles;
- 2° de vérifier le fonctionnement des mécanismes visés au paragraphe 1°;
- 3° de suivre l'évolution des mesures de collaboration visées au paragraphe 7.1° du troisième alinéa de l'article 12 et, le cas échéant, de faire les recommandations qu'il juge appropriées à l'Office et au ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, concernant notamment les délais de l'offre de formations visées à ce paragraphe.

... »

1.3 Rapport annuel d'activités du Commissaire

Le *Code des professions* exige du Commissaire qu'il produise un rapport annuel d'activités qu'il présente au conseil d'administration de l'Office des professions. Cette exigence et celles quant à son contenu obligatoire sont présentées à l'article 16.19 du *Code des professions*.

« 16.19. Le commissaire fait rapport de ses activités à l'Office, annuellement et, s'il y a lieu, sur demande de ce dernier.

Le rapport annuel des activités du commissaire doit notamment contenir le nombre, la nature et l'issue des plaintes que le commissaire a examinées, les interventions faites par ce dernier relativement à la vérification du fonctionnement des mécanismes de reconnaissance

des compétences professionnelles, ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations ainsi que les suites données à ces dernières. »

Suivant l'article 16.1 du *Code des professions*, le Rapport annuel d'activités du Commissaire est versé intégralement au rapport annuel des activités de l'Office des professions.

« 16.1. L'Office doit produire au ministre, au plus tard le 30 juin de chaque année, ses états financiers ainsi qu'un rapport de ses activités pour l'année financière précédente, lequel doit inclure le contenu du rapport annuel visé à l'article 16.19.

Les états financiers et le rapport d'activités doivent contenir tous les renseignements exigés par le ministre.

Le ministre dépose les états financiers et le rapport devant l'Assemblée nationale dans les 30 jours de leur réception si elle est en session, sinon dans les 30 jours de la reprise de ses travaux. »

1.4 Un premier rapport annuel d'activités

Le présent rapport annuel d'activités est le premier depuis l'entrée en vigueur de la *Loi instituant le poste de Commissaire* et l'entrée en fonction de son premier titulaire. Il rend donc compte d'une phase de mise sur pied du Bureau du Commissaire et du démarrage de ses activités. Malgré le caractère transitoire de cette phase, la totalité des dispositions de la *Loi instituant le poste de Commissaire* étant en vigueur depuis décembre 2009, le Commissaire a dû traiter certains dossiers de plaintes qui lui sont parvenus. Le présent rapport rend compte également du traitement de ces plaintes.

2. ENTRÉE EN FONCTION ET DÉMARRAGE DES ACTIVITÉS

2.1 Entrée en fonction du titulaire

Dès l'adoption de la *Loi instituant le poste de Commissaire*, l'Office des professions a entrepris les démarches en vue de la nomination de son premier titulaire et la mise en place des mesures au soutien de son mandat. Maître André Gariépy, avocat et administrateur agréé, est entré en fonction le 27 juillet 2010 et son annonce a été effectuée le 2 août suivant, avec la participation de la Ministre de la Justice, Maître Kathleen Weil.

Dans les semaines qui ont suivi, le nouveau Commissaire a complété diverses démarches administratives et participé à plusieurs activités et rencontres liées à son entrée en poste et son intégration au sein de l'appareil gouvernemental québécois.

Au cours de l'automne 2010, le Commissaire a eu plusieurs rencontres avec des acteurs clés de la reconnaissance des compétences professionnelles, que ce soit au sein du système professionnel, du système d'éducation, des partenaires gouvernementaux québécois et fédéraux ainsi que des organismes communautaires. Il a eu des communications avec les commissaires ontariens et manitobains en vue de s'instruire de leurs expériences. Celles-ci sont toutefois récentes et à partir de mandats qui comportent des différences, voire plus restreints, par rapport à celui du commissaire québécois. Par ailleurs, le Commissaire a établi des relations particulières avec le Bureau du Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, tant les objets et les modes d'intervention peuvent présenter des complémentarités et des similitudes.

2.2 Priorité dans le démarrage des activités

Parmi les trois volets de son mandat (examen de plainte, vérification, suivi de la collaboration) et dans le contexte d'un déploiement graduel de ses ressources, le Commissaire a accordé une priorité à l'examen des plaintes. C'est une fonction plus tangible au regard du public et de la clientèle. De plus, elle peut logiquement alimenter et éclairer les fonctions de vérification des mécanismes et de suivi de la collaboration entre le système professionnel et le système d'éducation.

2.3 Mise sur pied du Bureau du Commissaire : ressources humaines

Pour le soutenir dans l'exercice de ses responsabilités, le Commissaire s'est vu attribuer par le Secrétariat du Conseil du trésor un effectif de sept postes réguliers, soit six postes de professionnels et un poste non professionnel. Ces postes seront dotés graduellement et suivant les besoins au cours des prochaines années.

Au cours de l'automne 2010, avec le soutien des services administratifs de l'Office des professions et suivant les procédures gouvernementales prescrites, le Commissaire a procédé à la dotation de deux postes de professionnels (analystes en reconnaissance des compétences) et d'un agent de secrétariat/préposé aux renseignements. Ces trois postes constituent l'équipe qui sera affectée au premier volet du mandat du Commissaire portant sur l'examen des plaintes contre un ordre professionnel qui concerne le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles. Les membres de l'équipe affectée aux plaintes sont entrés en poste en janvier 2011. Une période d'intégration et de formation à la tâche s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année financière.

Il est prévu de doter deux autres postes de professionnels à l'automne 2011 pour former l'équipe affectée au deuxième volet du mandat du Commissaire portant sur la vérification des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles.

2.4 Mise sur pied du Bureau du Commissaire : ressources matérielles et organisation

Avec le soutien des services administratifs de l'Office des professions, le Commissaire a établi les besoins et la configuration des ressources matérielles dont sera doté le Bureau du Commissaire. Outre l'équipement et le mobilier de bureau usuels, on note l'établissement d'un point de service à Montréal pour assurer l'accessibilité aux clientèles principales. Ce point de service a connu deux localisations temporaires entre le 15 décembre 2010 et le 31 mars 2011. À cette dernière date, il était en attente d'une localisation plus stable, avec le concours des services administratifs de l'Office des professions et de la Société immobilière du Québec.

Sur le plan organisationnel, le Bureau du Commissaire a mis en place ses premiers outils de gestion et de suivi de ses activités. Cela s'est fait dans le respect des politiques et usages au gouvernement de même que dans un souci d'harmonisation aux politiques et usages de l'Office des professions, auquel le Commissaire est rattaché administrativement. Ces outils tiennent toutefois compte de la spécificité de la fonction, du statut et des pouvoirs du Commissaire.

2.5 Démarrage des activités d'examen des plaintes : procédure et méthode

Le volet d'examen des plaintes contre un ordre professionnel en matière de reconnaissance des compétences professionnelles est une nouveauté apportée par la *Loi instituant le poste de Commissaire*. On ne lui connaît pas d'équivalent ailleurs. Cela emporte de défricher sur le plan de la procédure et de la méthode. Par ailleurs, l'article 16.12 du *Code des professions* impose au Commissaire d'établir une procédure d'examen des plaintes.

Après recherche, réflexion et adaptation au contexte, le Commissaire a établi les premiers paramètres de la procédure et de la méthode d'examen des plaintes. Pour ce faire, il s'est inspiré de l'expérience d'autres mécanismes d'examen de

plainte et d'enquête, dont celles du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

L'examen de plainte porte, à un premier niveau, sur une analyse de conformité, soit de s'assurer que les actes de l'institution concernée correspondent à la pratique établie en fonction d'une norme. Mais la plus-value d'un mécanisme d'examen de plainte par rapport à d'autres mécanismes (révision ou appel) repose sur la possibilité de réfléchir sans tabou sur l'opportunité de la norme, la qualité du processus et la considération à l'égard de la personne dans ses rapports avec l'institution concernée. L'examen de plainte permet ainsi de remettre en question la pertinence et la raisonnable des pratiques et positions institutionnelles, l'interprétation des lois, règlements et autres normes et politiques.

On examinera aussi la prise en compte par l'ordre professionnel et les parties prenantes concernés des principes et bonnes pratiques en matière de reconnaissance des compétences. Les principes qui guideront le Commissaire et son personnel dans leur examen sont, au 31 mars 2011, les suivants :

- Égalité et équité
- Objectivité
- Transparence
- Ouverture
- Cohérence
- Efficacité
- Raisonnable
- Révision périodique

L'examen de plainte ne cherche pas à désigner l'auteur d'un manquement. Il vise à répondre à un plaignant, en :

- déterminant si la plainte est fondée;
- proposant des mesures qui pourraient améliorer la situation;
- prenant les moyens pour éviter que la situation se reproduise.

L'examen de plainte vise donc à régler les problèmes à la source et peut recommander des modifications aux attitudes, systèmes, méthodes, pratiques, de même qu'au cadre juridique d'une institution.

Les paramètres et principes ainsi établis ont été testés dans le traitement des premières plaintes reçues au cours de la période transitoire de démarrage. À la fin de l'année financière 2010-2011, un document plus achevé était en préparation en vue d'une diffusion aux publics cibles dans les mois qui suivent. Notons, toutefois, que cette procédure et ces méthodes pourront faire l'objet de modifications, nourries par l'expérience.

2.6 Objectifs opérationnels au-delà du 31 mars 2011

Pour la période de démarrage des activités et de déploiement graduel des ressources du Commissaire, au-delà du 31 mars 2011, les objectifs opérationnels se présentent comme suit :

1. compléter la mise sur pied du Bureau du Commissaire – Ressources humaines et matérielles, organisation;
2. compléter et bonifier par l'expérience la procédure et la méthodologie d'examen des plaintes (1^{er} volet du mandat du Commissaire);
3. démarrage des activités de vérification des mécanismes de reconnaissance des compétences (2^e volet du mandat du Commissaire);
4. élaborer une approche afin de suivre l'évolution des mesures de collaboration entre le système professionnel et le système d'éducation portant sur la formation d'appoint et les stages (3^e volet du mandat du Commissaire);
5. élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication externe;

6. établir des partenariats et des communications soutenues avec des acteurs pertinents au mandat du Commissaire;
7. élaborer et mettre en œuvre un mécanisme de veille sur ce qui influence le contexte et les processus de la reconnaissance des compétences;
8. convenir avec le conseil d'administration de l'Office de diverses modalités institutionnelles et administratives suivant les paramètres juridiques et la spécificité de la fonction de Commissaire.

3. EXAMEN DE PLAINTES DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2011

Du début de la phase transitoire de démarrage à la fin de l'année financière, soit du 27 juillet 2010 au 31 mars 2011, le Commissaire a reçu 15 communications de personnes sollicitant son intervention à l'égard de leur démarche de reconnaissance des compétences en vue de la délivrance d'un permis ou d'un certificat de spécialiste d'un ordre professionnel. Ces plaintes visent 10 ordres professionnels. Trois dossiers de plainte ont été menés à terme durant la période du présent rapport et 12 étaient en cours d'analyse au 31 mars 2011. Les plaintes sont présentées plus bas par une fiche de résumé, regroupées par ordre professionnel concerné.

3.1 Ordre des acupuncteurs du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 14 septembre 2010. Dossier fermé le 20 septembre 2010.	Permis régulier d'acupuncteur
1. Nature de la problématique - Problème de communication affectant la qualification de la demande d'admission selon les divers cheminements menant à la délivrance de permis.	2. Conclusions - Problème de communication entre l'Ordre et le candidat ainsi que dans la qualification de la demande d'admission selon les divers cheminements menant à la délivrance de permis.
3. Recommandations et interventions - Que l'Ordre revoie le dossier pour en vérifier la qualification au regard des différents cheminements en vue de la délivrance de permis. - Que l'Ordre s'assure des connaissances de son personnel de l'admission en vue de bien qualifier les dossiers en fonction des divers cheminements menant à la délivrance de permis et de bien communiquer avec les candidats.	4. Réponse et suites par l'Ordre - Dossier revu et requalifié dans le cheminement de la mobilité en vertu de l'Accord de commerce intérieur. - Intervention effectuée auprès du personnel de l'admission de l'Ordre quant à ses connaissances sur les divers cheminements et à la communication avec les candidats.

3.2 Ordre des agronomes du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 7 mars 2011. Analyse en cours.	Permis régulier d'agronome

3.3 Barreau du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 20 octobre 2010. Analyse en cours.	Permis spécial de conseiller juridique étranger

3.4 Ordre des dentistes du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 16 décembre 2010. Analyse en cours.	Permis régulier de dentiste
Plainte reçue le 16 décembre 2010. Analyse en cours.	Permis régulier de dentiste
Plainte reçue le 22 mars 2011. Analyse en cours.	Permis régulier de dentiste

3.5 Ordre des ingénieurs du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
<p>Éléments de plainte reçus le 25 octobre 2010. Éléments supplémentaires de plainte reçus le 2 mars 2011. Régulée le 2 mars 2011 pour les éléments de plainte reçus le 25 octobre 2010. Analyse en cours pour les éléments supplémentaires de plainte reçus le 2 mars 2011.</p>	<p>Permis régulier d'ingénieur</p>
<p>1. Nature de la problématique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absence de communication de la part de l'Ordre pour cause de vacance au poste d'Ombudsman de l'Ordre auquel le candidat a adressé ses doléances concernant la reconnaissance de ses compétences. - La révision de la correction d'un examen a été effectuée par le premier correcteur, ce qui fait craindre une perte d'objectivité. - Le candidat a engagé les frais d'un examen prescrit et subi, dont la nécessité a été par la suite revue par l'Ordre. Cette révision s'est faite à partir d'informations sur un diplôme obtenu au Québec. Le candidat souhaite un remboursement de ces frais. - Éléments nouveaux ajoutés le 2 mars 2011 et portant sur diverses étapes du processus de reconnaissance des compétences. 	<p>2. Conclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> - La vacance au poste d'Ombudsman n'écarte pas la responsabilité de l'Ordre que réponse soit donnée aux interpellations provenant d'un candidat. - La réglementation est appliquée de telle sorte que la révision d'une correction d'examen se fasse par le premier correcteur. Cette façon de faire n'est pas en phase avec les principes et bonnes pratiques d'aujourd'hui en matière de reconnaissance des compétences, particulièrement quant au principe d'objectivité. - La possibilité d'obtenir et de valider des informations sur un programme québécois de formation pouvant mener à une exemption d'examen apparaît, dans les circonstances de ce dossier, une responsabilité partagée entre le candidat et l'Ordre. - Conclusions à venir sur les éléments supplémentaires de plainte reçus le 2 mars 2011.
<p>3. Recommandations et interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que l'Ordre reprenne, dans les meilleurs délais, la communication avec le candidat, même en l'absence d'un titulaire de la fonction d'Ombudsman de l'Ordre. Cette communication devrait être complète et traiter des insatisfactions du candidat. - Que l'Ordre et l'Office des professions entament les démarches afin de modifier la réglementation relative à la reconnaissance des compétences afin d'y préciser qu'une révision de correction d'examen se fasse par une personne autre que le premier correcteur. - Facilitation menée entre l'Ordre et le candidat concernant le remboursement demandé des frais de l'examen prescrit et subi, dont la nécessité a été revue après coup par l'Ordre. - Recommandations potentielles à venir sur les éléments supplémentaires de plainte reçus le 2 mars 2011. 	<p>4. Réponse et suites par l'Ordre</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Ordre a communiqué par écrit avec le candidat et expliqué sa position quant aux insatisfactions exprimées. - L'Ordre entend revoir la réglementation et ses pratiques afin qu'une révision de correction d'examen se fasse par une personne autre que le premier correcteur. - L'Ordre a exceptionnellement remboursé au candidat les frais de l'examen prescrit et subi, dont la nécessité avait été revue après coup par l'Ordre. - Réponse potentielle à venir sur les conclusions et possibles recommandations sur les éléments supplémentaires de plainte reçus le 2 mars 2011.

3.5 Ordre des ingénieurs du Québec (suite)

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 23 décembre 2010. Analyse en cours.	Permis régulier d'ingénieur

3.6 Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 5 janvier 2011. Dossier fermé le 31 janvier 2011.	Permis régulier d'orthophoniste
<p>1. Nature de la problématique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrogations quant à la reconnaissance d'un diplôme et d'une expérience de travail obtenus hors du Canada. - Problème d'accessibilité de l'Examen de reconnaissance de l'équivalence de la formation (EREF) quant à sa fréquence. Du fait des coûts élevés de la révision périodique qui en assure la validité, l'Ordre attend un nombre suffisant de candidats pour faire passer l'EREF. Aucun candidat n'a pu le faire depuis deux ans. - Problème de communication entre l'Ordre et le candidat quant au processus de reconnaissance des compétences et au délai. - Difficultés découlant de changements importants et récents de personnel au sein de l'Ordre. 	<p>2. Conclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> - On ne note pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du candidat quant à la reconnaissance du diplôme ou de l'expérience de travail. - L'utilisation de l'EREF est prise dans un cercle vicieux d'attente d'un nombre suffisant de candidats, ceux-ci s'ajoutant comme se perdant du fait de cette attente. La situation a entraîné une période de deux ans sans que l'examen ne soit passé par quiconque. Cela n'est pas soutenable sur le plan de l'accessibilité et de l'efficacité de la démarche de reconnaissance des compétences.
<p>3. Recommandations et interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que l'Ordre prenne les mesures afin de rendre accessible l'EREF dans les meilleurs délais. Ces mesures peuvent être de revoir la formule comme de requérir du financement pour effectuer les révisions périodiques de l'examen. S'agissant d'une profession en pénurie et exerçant principalement dans les réseaux publics (éducation et santé), l'Ordre pourrait légitimement s'adresser aux ministères et employeurs institutionnels concernés dont c'est l'intérêt de pourvoir rapidement les postes vacants et offrir les services. - Que l'Ordre évalue si l'examen, non révisé, mais non utilisé depuis deux ans, est toujours valable et puisse être passé par les candidats en attente. - Facilitation menée auprès de l'Ordre et du candidat quant à la communication sur le processus. 	<p>4. Réponse et suites par l'Ordre</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Ordre a mis sur pied un comité pour revoir la formule de l'EREF, particulièrement l'allègement de la procédure de révision périodique. - L'Ordre a remplacé son personnel clé et surmonte les difficultés découlant de la transition de la dernière année. - L'Ordre a décidé d'administrer aux candidats en attente l'EREF en l'état, le considérant valable, notamment du fait du délai depuis la dernière administration.

3.7 Ordre des pharmaciens du Québec

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 19 janvier 2011. Dossier fermé le 10 février 2011.	Permis régulier de pharmacien
<p>1. Nature de la problématique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrogation quant à la reconnaissance d'un diplôme et d'une expérience de travail obtenus hors du Québec. - Interrogations quant aux conclusions et à l'utilisation d'évaluations de diplôme effectuées par l'Ordre des pharmaciens et le Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec (CEFAHQ) du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec (MICC). - Problème de communication entre l'Ordre et le candidat quant au processus et à la suffisance de l'information transmise dans une lettre annonçant une reconnaissance partielle. 	<p>2. Conclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> - On ne note pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du candidat quant à la reconnaissance du diplôme ou de l'expérience de travail. - L'évaluation comparative effectuée par le CEFAHQ est un des éléments pris en compte par l'Ordre, mais ne s'impose pas à lui dans l'analyse plus approfondie d'un diplôme. - La reconnaissance effectuée par l'Ordre du diplôme et de l'expérience de travail a conclu, dans ce cas, à un nombre important de lacunes au regard des exigences en contexte québécois. La communication au candidat s'en est toutefois tenue au seul énoncé général de la décision.
<p>3. Recommandations et interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que l'Ordre communique avec le candidat afin de lui indiquer de façon plus détaillée les lacunes de son profil de compétence qu'il doit combler. - Facilitation menée auprès de l'Ordre et du candidat quant à la communication sur le processus. 	<p>4. Réponse et suites par l'Ordre</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Ordre a expédié au candidat une communication exposant en détail les lacunes de son profil de compétence qu'il doit combler.
TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ AU 31 MARS 2011	PERMIS/CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE VISÉ
Plainte reçue le 16 mars 2011. Analyse en cours.	Permis régulier de pharmacien
Plainte reçue le 30 mars 2011. Analyse en cours.	Permis régulier de pharmacien